



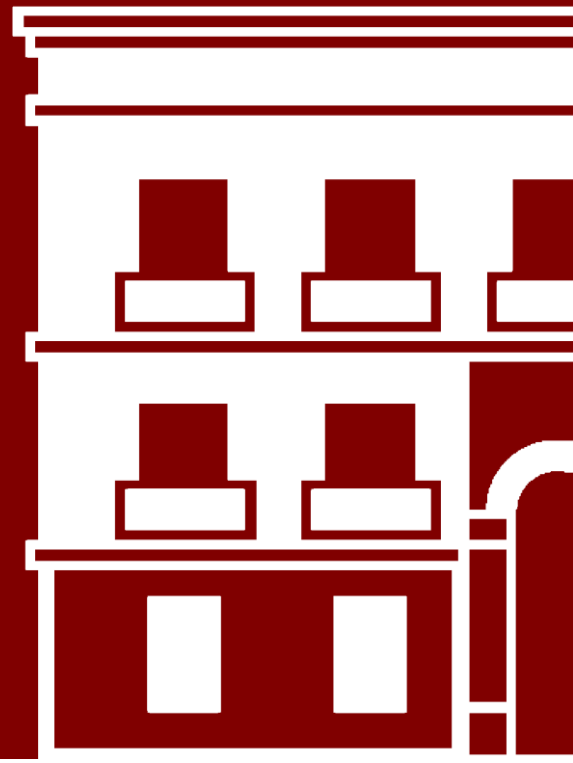
**SÍNDIC DE GREUGES**  
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les  
Corts Valencianes**

**2023**

[www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)

**Valencià**







**SÍNDIC DE GREUGES**  
COMUNITAT VALENCIANA

# **Informe anual a les Corts Valencianes 2023**

Alacant, 2024



## **Índex de capítols**

<b>Capítol 1</b>	<b>Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges .....</b>	<b>13</b>
<b>Capítol 2</b>	<b>Activitat del Síndic de Greuges en xifres .....</b>	<b>25</b>
<b>Capítol 3</b>	<b>Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció .....</b>	<b>61</b>
<b>Annex 1</b>	<b>Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023 .....</b>	<b>165</b>

## Índex general

<b>Capítol 1</b>	<b>Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges .....</b>	<b>13</b>
<b>Capítol 2</b>	<b>Activitat del Síndic de Greuges en xifres .....</b>	<b>25</b>
2.1	Consultes presentades per la ciutadania el 2023 .....	27
2.2	Queixes de la ciutadania iniciades el 2023.....	29
2.3	Queixes de la ciutadania tancades el 2023 .....	37
2.4	Queixes d'ofici iniciades el 2023.....	41
2.5	Queixes d'ofici tancades el 2023.....	43
2.6	Llistat de queixes d'ofici iniciades i/o tancades el 2023 i pàgina de l' <i>Informe anual 2023</i> en què es tracten.....	45
2.7	Col·laboració de l'Administració .....	47
2.8	Evolució en el temps .....	55
<b>Capítol 3</b>	<b>Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció .....</b>	<b>61</b>
3.1	Serveis socials.....	61
3.1.1	Dependència.....	61
3.1.2	Vulnerabilitat .....	70
3.1.3	Diversitat funcional.....	80
3.1.4	Majors.....	85
3.1.5	Igualtat.....	87
3.2	Infància i adolescència.....	89
3.3	Sanitat.....	99
3.4	Educació, drets lingüístics i cultura.....	107
3.4.1	Educació .....	107
3.4.2	Drets lingüístics.....	113
3.4.3	Cultura. Patrimoni cultural .....	114
3.5	Habitatge.....	117
3.6	Transparència i participació .....	125
3.6.1	Transparència .....	125
3.6.2	Participació .....	133
3.7	Procediments administratius .....	137
3.7.1	Dret a una bona administració .....	137

3.7.2	Administració electrònica .....	140
3.7.3	Cita prèvia.....	144
3.7.4	Padró municipal .....	145
3.8	Serveis públics locals, trànsit i urbanisme .....	147
3.8.1	Serveis públics locals.....	147
3.8.2	Urbanisme .....	148
3.8.3	Servei de transport i trànsit .....	150
3.9	Ocupació pública.....	153
3.10	Medi ambient .....	157
3.11	Hisenda.....	161
3.11.1	Taxes i impostos .....	161
3.11.2	Indústria .....	162
<b>Annex 1</b>	<b>Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023 .....</b>	<b>165</b>

## Índex de taules

Taula 1	Consultes presentades per la ciutadania el 2023.....	27
Taula 2	Queixes de la ciutadania iniciades el 2023.....	29
Taula 3	Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2023.....	30
Taula 4	Canal de comunicació triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2023.....	30
Taula 5	Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2023.....	31
Taula 6	Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2023.....	31
Taula 7	Motius d'inadmissió de queixes de la ciutadania iniciades el 2023.....	32
Taula 8	Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades el 2023 i admeses a tràmit.....	33
Taula 9	Tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2023.....	37
Taula 10	Distribució per matèries dels tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2023.....	38
Taula 11	Queixes d'ofici iniciades el 2023.....	41
Taula 12	Queixes d'ofici tancades el 2023.....	43
Taula 13	Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2023 i pàgina de l'Informe anual 2023 en què es tracten.....	45
Taula 14	Nivell de col·laboració de les administracions investigades (Consell i ajuntaments) en queixes tancades el 2023.....	47
Taula 15	Administracions que en la tramitació d'una queixa no van contestar les peticions d'informe (art. 39.1.a) ni les consideracions del Síndic (art. 39.1.b), en queixes tancades el 2023.....	49



Taula 16	Administracions obstaculitzadores de l'actuació del Síndic en queixes tramitades en 2023 .....	54
Taula 17	Evolució de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2023.....	55
Taula 18	Evolució de les matèries de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2023.....	56



# Capítol

# 1

**Consideracions generals  
sobre la situació dels  
drets i l'actuació del  
Síndic de Greuges**





## **Capítol 1**

# **Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges**

L'exercici a què fa referència aquest Informe anual del Síndic de Greuges 2023 (d'ara en avant, *Informe anual 2023*) va tindre com a circumstància més destacable la celebració de les eleccions autonòmiques i municipals de maig de 2023. El resultat d'aquestes va comportar canvis en governs locals i en el Govern de la Generalitat. En aquest cas, a més, el canvi va suposar una modificació de l'estructura del mateix Consell. A partir de juliol es va posar en funcionament una nova distribució de les competències del govern autonòmic, amb la creació de noves conselleries i una diferent agrupació d'àmbits competencials. Aquestes novetats han produït algunes situacions sobre les quals convé fer alguna observació.

En primer lloc, i pel que fa a la confecció d'aquest informe, una nova organització en el Consell ens obliga a un reajustament de les estadístiques, de manera que l'any s'analitza a partir de dos escenaris diferents. En la mesura que ha sigut possible, hem procurat atribuir els resultats estadístics als departaments realment competents en cada moment, sense que hàgem aconseguit evitar tots els desajustaments que provoca un canvi estructural d'aquesta naturalesa. Algunes sèries estadístiques han perdut la seua continuïtat amb la desaparició dels departaments a què s'estaven referint.

No obstant això, hem procurat deixar constància de les dates en què es va produir cada entrada de documents o cada resolució, perquè es puga determinar amb claredat la responsabilitat d'una administració o l'altra, en el cas del Consell, o d'uns o altres responsables polítics, en relació amb les corporacions locals.

Evidentment, la configuració d'una nova estructura administrativa en el Consell ha requerit un període d'adaptació per als equips de les conselleries. Durant algun temps, després del canvi d'estructura, van ser freqüents els retards en l'atenció a les peticions d'informació. Aquestes anomalies s'han corregit amb el pas dels mesos, encara que persisteixen dificultats de comunicació amb algun àmbit de l'organització del Consell.

En aquest sentit, des d'aquesta institució hem entés com a prudent no recarregar l'ús de les queixes d'ofici mentre no acabara l'aterratge dels nous equips gestors i les hem limitades als assumptes de major rellevància.

Davant d'un nou govern, no està de més recordar que, més enllà de les recomanacions sobre el respecte a l'exercici o el gaudi dels drets per part dels ciutadans concrets que presenten les queixes, el Síndic de Greuges sol elevar reflexions sobre la conveniència de modificar i simplificar procediments per a permetre la seua tramitació en els terminis legals assenyalats per les lleis. Aquestes reflexions són permanents en matèria de serveis socials i de prestacions bàsiques. Resultaria desitjable que la nova Administració poguera tindre en compte les idees contingudes en aquestes reflexions, que són producte de l'experiència del Síndic després de l'atenció de milers de queixes ciutadanes.

Partint de la missió que la Comissió Venècia, del Consell d'Europa, atribueix als *ombudsperson* com a encarregats d'enfortir la democràcia, a més de defensar el dret a una bona administració, cal destacar un element preocupant que pot afectar negativament la salut democràtica de les nostres institucions més properes. Ens estem referint a les limitacions d'accés a documents per regidors dels grups d'oposició. Aquestes limitacions s'han ampliat de diverses maneres des de les eleccions locals de 2023.

Aquesta situació es pot analitzar amb algun detall a partir de les queixes que es relaten en l'apartat corresponent a «Transparència» d'aquest *Informe anual 2023* del Síndic de Greuges. No obstant això, cal recordar que aquesta institució ha denunciat aquesta realitat durant anys i ha reclamat canvis legislatius sobre el tema.

Com és notori, aquestes reclamacions del defensor no han sigut arreglades per cap grup polític. Ara assistim a excuses de tota mena, des de problemes d'aplicacions informàtiques, passant per les socorregudes referències a la protecció de dades, per a acabar amb interpretacions artificioses dels reglaments locals. Totes aquestes excuses tenen la indissimulable finalitat de limitar, pels qui manen, el contingut i la quantitat d'informació que se subministra als qui tenen com a missió constitucional exercir d'oposició. Situacions com les que s'han produït a Benidorm, Sant Joan d'Alacant, Cheste, Moncada o València, i que es detallen més endavant en aquest *Informe anual 2023*, posen en relleu el deteriorament de regles essencials de funcionament en una democràcia consolidada. Lamentablement, no són els únics exemples i no s'albiren indicis de millora.

La tensa i inconvenient polarització que s'aprecia en l'esdevenir de la vida pública no ajudarà perquè aquest problema s'arregle. Tampoc pot servir com a pretext, encara que estiga en el rerefons de molts d'aquests comportaments. No valen les excuses. Facilitar l'accés a la informació als càrrecs públics de l'oposició no exigeix ni mitjans ni esforç. És, simplement, una qüestió de voluntat política que retrata el fons de les conviccions democràtiques de cadascú.

Com ja hem dit, la defensa del dret a una bona administració s'ha convertit en un dels eixos centrals de l'actuació del Síndic de Greuges.

Aquest dret de nou encuny (reconegut als valencians i les valencianes de manera expressa en virtut dels articles 8 i 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i de l'article 41 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea) ha adquirit la categoria de dret fonamental de nova generació, com ha assenyalat el Tribunal Suprem.

A través de les resolucions emeses, hem recordat a les administracions públiques que es conforma com un dret bàsic i essencial de la ciutadania valenciana, que s'integra, com a mínim, pels drets de la persona que les administracions públiques atenguen en un termini raonable les peticions que aquesta els formule i donen una resposta expressa, congruent i motivada a aquestes. D'aquesta manera, el ciutadà pot conèixer en tot moment quina és la posició de l'administració concernida respecte del seu problema i, en cas de discrepància, pot exercir les accions de defensa dels seus drets que estime més adequades.

Així configurat, el dret a una bona administració és un dret transversal, la funció del qual és impregnar tot el funcionament de les administracions públiques, redefinint la manera en què aquestes es relacionen amb els ciutadans i imposant-los un plus d'exigència a l'hora de tractar i resoldre les peticions i necessitats de les persones, i facilitar l'exercici i la satisfacció dels seus drets.

Això comporta, com afirmem en l'[Informe anual 2022](#) (pàg. 13 i 14), que les administracions públiques (i les persones que les integren) hagen d'assumir «(...) l'esforç permanent de col·locar-se en la posició del ciutadà que hi acudeix emparat en els drets que les lleis li reconeixen. Facilitar al màxim l'exercici d'aquests drets ha de ser el propòsit que anime els responsables de les administracions a l'hora de dissenyar i aprovar els procediments administratius i els requisits que s'imposen per a donar curs als diferents tràmits. Es necessiten procediments més simples i accessibles, i una demanda mínima de requisits».

En massa ocasions, en resposta a les nostres investigacions o a les nostres recomanacions escoltem l'argument de la manca de mitjans materials i humans o l'acumulació de tasques, com a excusa per a incomplir l'obligació per part de l'Administració de resoldre dins del termini corresponent les demandes dels ciutadans. A més, en aquests casos, l'Administració pretén emparar-se en els efectes previstos per la llei per als casos de silenci administratiu amb la convicció de sentir-se així exonerada.

El Síndic no accepta aquestes evasives i recorda, sistemàticament, el deure dels titulars de les unitats administratives i del personal al servei de les administracions públiques de disposar el que calga per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments. Això els obliga a adoptar les mesures oportunes, inclosa la diligència deguda, per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims.

Encara més, els poders públics obliden que la posada en marxa de cada iniciativa o reforma legislativa comporta la necessitat de complir pressupostàriament amb les dotacions necessàries per a la seua eficaç execució. Aquesta és la comesa de les previsions econòmiques que s'han d'acompanyar en les corresponents memòries d'impacte normatiu, i que adverteixen d'aquesta exigència en exercicis posteriors. Així ho estableixen necessàriament el Reial decret 931/2017, de 27 d'octubre, pel qual es regula la Memòria de l'Anàlisi d'Impacte Normatiu; l'article 42.2 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell; i l'article 26 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions.

Aquestes anàlisis prèvies a l'aprovació i posterior inclusió en els pressupostos per a l'execució normativa corresponent inclouen la incidència en la despesa de personal, dotacions o retribucions, despesa en mitjans o serveis de l'administració digital o qualsevol altra al servei del sector públic. L'obligació de respectar i aplicar el contingut de les normes assenyalades en aquest paràgraf és argument suficient per a invalidar qualsevol lament posterior relatiu a la falta de mitjans o de personal necessaris per a la correcta execució dels mandats legals que determinen els drets dels ciutadans.

En el marc d'aquest *Informe anual 2023* és imperatiu abordar la qüestió crucial de l'administració electrònica i el seu impacte directe en el respecte als drets fonamentals dels ciutadans.

La transició cap a un entorn digital en la gestió pública planteja desafiaments i oportunitats significatives en termes de protecció de drets individuals. És essencial garantir que la implementació de l'administració electrònica respecte rigorosament els principis de transparència, accessibilitat, seguretat i privacitat.

La utilització per part de l'Administració dels mitjans telemàtics no pot suposar una pèrdua de drets. Així mateix, cal tindre present que no tots els ciutadans disposen de

mitjans electrònics suficients ni de coneixements específics o recursos necessaris per a relacionar-se electrònicament amb les diferents administracions públiques. El Síndic s'ha ocupat dels problemes que planteja l'anomenada «bretxa digital», amb recomanacions expresses a les administracions que es poden veure en l'apartat corresponent d'aquest *Informe anual 2023*.

La salvaguarda de la informació personal i la participació ciutadana efectiva són pilars fonamentals que han de ser acuradament considerats en el disseny i la implementació de plataformes electròniques. La defensa dels drets dels ciutadans en aquest context implica la posada en marxa de pràctiques administratives que enfortisquen la confiança pública i garantisquen l'exercici ple dels drets individuals en l'era digital.

Un any més, les queixes relatives a la satisfacció dels drets socials bàsics constitueixen el gruix de l'activitat d'aquesta institució i així s'aprecia en el contingut d'aquest informe. Resulta imprescindible realitzar ja un exercici d'avaluació sobre mitjans i procediments que permeta detectar els punts febles d'un sistema que s'ha mostrat excessivament burocratitzat i altament ineficaç per a satisfer, dins del termini corresponent, els drets de la ciutadania.

En matèria de dependència, persisteixen els problemes que hem denunciat al llarg dels últims anys, com es pot comprovar en l'apartat corresponent.

No obstant això, volem cridar l'atenció sobre una dada recent que provoca una enorme preocupació. Ens referim a l'increment en les dades relatives a la llista d'espera de sol·licituds de declaració de dependència. D'acord amb aquestes dades, que fa públiques la Conselleria mensualment, la llista d'espera en l'atenció a la dependència ha passat de 13.342 persones sol·licitants el 03/07/2023 a 18.580 persones el 02/01/2024. És un increment exagerat que no té justificació i que obliga la Conselleria, encara més si cap, a analitzar en profunditat les causes de la ineficàcia del procediment de declaració de dependència i d'aprovació del corresponent programa individual d'atenció (PIA) i a adoptar mesures urgents per solucionar-ho.

En l'àmbit dels serveis socials, també és notori l'elevat nombre de queixes que estan motivades per deficiències en el procediment de valoració de la discapacitat i per les demores en l'emissió de les corresponents resolucions de reconeixement de grau.

Aquesta situació, que es remunta a més d'una dècada, ha sigut objecte de queixes d'ofici per aquesta institució. Ha provocat, a més, nombroses queixes i consultes a instàncies de part. El problema no sols no s'ha reduït, sinó que la seua incidència s'ha incrementat en els últims mesos.

Els recordatoris legals del Síndic, amb vista a resoldre les sol·licituds de reconeixement de grau de discapacitat en el termini de tres mesos, termini al qual queda obligada l'Administració perquè es tracta d'un procediment declarat d'emergència ciutadana, cauen reiteradament en sac foradat. Continua sense dotar-se dels recursos materials, econòmics i personals els centres de valoració i orientació de la discapacitat i destaca la situació extraordinària que pateix el Centre de Valoració d'Alacant, amb una demora mitjana superior a l'any. Des d'aquesta institució, en reiterades ocasions, hem urgit l'increment del nombre de centres de valoració. També hem assenyalat la necessitat d'establir procediments de coordinació entre els diferents serveis públics sectorials implicats en els processos de valoració.



Així, més enllà de les reiterades respostes de l'Administració en relació amb les demores o dificultats d'aplicació del nou Reial decret 888/2022, de 18 d'octubre, pel qual s'estableix el procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de discapacitat, i el nou barem, urgeixen mesures efectives que solucionen la falta de cobertura de llocs professionals (llocs de facultatius en els centres de valoració i orientació de la discapacitat). Així mateix, instem que faciliten l'obligada coordinació amb la Conselleria de Sanitat per a complir els terminis i reconèixer els drets que arreplega la norma.

Aquesta institució, de conformitat amb el que es disposa en l'article 19.1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, para atenció preferent i prioritària a aquells supòsits en els quals puga detectar-se l'existència de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió o d'especial vulnerabilitat, o a la discriminació per qualsevol de les condicions o circumstàncies personals o socials a què es refereix l'article 14 de la Constitució. En aquest sentit, cal denunciar com les nombroses queixes que se centren en el procediment de valoració de la discapacitat provoquen considerables perjudicis que afecten la salut i el desenvolupament professional i vital dels afectats.

L'aplicació de la renda valenciana d'inclusió continua plantejant molts problemes que la ciutadania denuncia davant del defensor. Com s'assenyala en l'apartat corresponent, resulta inaudit que continuen les dificultats en les aplicacions informàtiques que la Conselleria argumenta com a excusa, transcorreguts anys des de l'entrada en vigor de la llei.

Sense perjudici del que es relata més endavant, en el contingut per àrees d'aquest *Informe anual 2023*, resulta obligat destacar ací que la queixa d'ofici (núm. 2203408) ressenyada en l'*Informe anual 2022* ([pàg. 17](#) i [pàg. 62](#)), relativa a la denegació per treball temporal, ignorant els mesos sense ingressos, es va tancar sense acceptar els raonaments ni les consideracions del Síndic i, cosa que és més greu encara, sense oferir una explicació lògica que defensara la desencertada actuació de la Conselleria.

La situació en què es troben molts xiquets, xiquetes i adolescents a la nostra Comunitat constitueix una de les majors preocupacions del Síndic que constata, any rere any, l'incompliment reiterat de les recomanacions que s'efectuen en aquest àmbit per a posar fi a les múltiples vulneracions de drets detectades. La realitat que tenen quant als recursos materials i humans la majoria dels centres de menors; l'impagament a les entitats que els gestionen; l'amuntegament dels menors migrants; les mancances en el sistema de salut mental o en les places disponibles per a l'acolliment familiar en les diferents modalitats; com també la gestió de les necessitats i expectatives de les famílies adoptives i acollidores constitueixen una mostra de fins a quin punt estan sent omesos drets, principis i garanties de la infància.

Aquest estat de coses només pot ser qualificat d'alarmant i exigeix la immediata posada en marxa de mesures urgents i eficaces. El mandat per tal que tots els plans sectorials i els projectes normatius de la Generalitat, especialment el de pressupostos generals, han d'incorporar un informe d'impacte en la infància i l'adolescència no pot quedar en una simple formalitat sense contingut concret.

En aquest sentit, resulta decebedor comprovar que l'informe d'impacte en la infància i l'adolescència que acompanya la Llei 8/2023, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2024, no quantifica ni precisa solucions tangibles a les mancances de mitjans materials i humans o a «l'acumulació de tasques», amb les quals tantes vegades se'ns respon com a justificació de les inobservances reprovades.

El Síndic no pot acceptar aquestes deficiències ni aquestes evasives, especialment quan es tracta de menors. Els recordatoris de deures legals són una constant en les resolucions del defensor. Els poders públics no poden oblidar que l'Estratègia valenciana d'infància i adolescència, com a eina que permet fer efectius els drets dels xiquets, xiquetes i adolescents a través del «disseny, planificació, aplicació, desenvolupament, seguiment i avaluació de les polítiques de la Generalitat», exigeix una actuació des de la inclusió activa i la corresponsabilitat dels agents implicats directament o indirectament en el tema. La distribució competencial assumida per les diferents administracions autonòmiques i locals no pot servir d'excusa perquè la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, renunciï a l'exercici del lideratge que li correspon en aquesta matèria.

La situació en matèria d'habitatge no ha variat, en allò que és substancial, respecte del que hem exposat en els nostres últims informes anuals.

Les reduïdes dimensions del parc públic d'habitatge continuen sent el principal obstacle per a aconseguir la plena efectivitat del dret al gaudi d'un habitatge digne i determinen que siguen moltes les persones que, tot i reunir els requisits per a obtindre l'adjudicació d'un habitatge públic, es troben, no obstant això, inscrites en els registres de demanda d'habitatge, a l'espera d'obtindre una solució (que, en molts casos, mai arriba) a la situació de necessitat que pateixen.

Tal com indiquem en l'[Informe anual 2022](#) (pàg. 117 i següents), considerem que qualsevol exposició que es realitze sobre la problemàtica de l'habitatge ha de partir, necessàriament (i, per això, no ens cansarem de repetir-ho), de la idea que l'habitatge constitueix un bé de primera necessitat que permet i afavoreix d'una manera decisiva la satisfacció dels drets fonamentals de la persona: salut, intimitat, dignitat, lliure desenvolupament de la personalitat...

De la mateixa manera, la pèrdua d'un allotjament estable i digne es converteix, moltes vegades, en la porta d'entrada a situacions d'exclusió social que, malauradament, com ens mostra la realitat, són difícils de revertir.

Com hem exposat igualment en els nostres successius informes anuals, l'aprovació de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge (d'ara en avant, LFSV) va constituir un punt d'inflexió en l'àmbit de la nostra Comunitat, en configurar el dret al gaudi d'un habitatge digne com un dret subjectiu i en establir, d'una manera clara i contundent, les obligacions que el seu reconeixement imposen a les administracions amb competències en matèria d'habitatge, especialment, a l'Administració autonòmica.

És clar en aquest sentit, i així ho destaquem en les resolucions de consideracions que dictem sobre aquest tema, l'article 7 de l'LFSV quan assenyala que «la Generalitat, a través de la conselleria competent en matèria d'habitatge, exercirà totes aquelles competències estatutàriament atribuïdes, les que expressament li conferisca aquesta llei, com també aquelles altres que en un futur li puguin ser reconegudes per a l'efectiva i real provisió d'un habitatge assequible, digne i adequat a aquelles persones que el necessiten».

El reconeixement del dret a l'habitatge determina, d'aquesta manera, que en els termes marcats per l'article 2 de l'LFSV, les administracions competents han de garantir la satisfacció d'aquest dret i utilitzar a aquest efecte tots els instruments jurídics que la citada llei posa a la seua disposició.

Referent a això, l'article 2.3 de l'LFSV és categòric quan assenyala, literalment, que «l'efectivitat d'aquest dret a un habitatge assequible, digne i adequat, d'acord amb el que estableix aquest article, genera l'obligació jurídica de l'administració autonòmica valenciana i de les administracions locals radicades a la Comunitat Valenciana de posar a disposició del sol·licitant l'ocupació estable d'un allotjament dotacional, d'un habitatge protegit o d'un habitatge lliure, si cal, que complisca totes les condicions per a garantir el lliure desenvolupament de la personalitat, el dret a la intimitat i la resta de drets vinculats a l'habitatge».

En el cas de les persones que es troben en la situació de vulnerabilitat definida per l'article 2.2 de l'LFSV, aquesta protecció és especialment intensa i imposa a la conselleria amb competències en matèria d'habitatge l'obligació de dictar una resolució en el termini de sis mesos i atorgar als casos d'incompliment d'aquest deure el sentit propi del silenci positiu, entenent en aquest cas atorgat l'ús d'un allotjament i establint que «haurà d'indicar de manera immediata i amb la major diligència possible un allotjament concret, i evitar en tot cas la concentració i segregació espacial dels sol·licitants i garantir la cohesió social de l'espai urbà».

L'aprovació del Decret Llei 3/2023, de 17 de febrer, del Consell, pel qual s'adopten mesures urgents per a fer front a les situacions de vulnerabilitat i emergència residencial a la Comunitat Valenciana agreujades per la guerra d'Ucraïna, i per a evitar abusos en l'àmbit immobiliari, ha incidit en aquesta línia.

Així, l'article 3 assenyala expressament que el dret al gaudi d'un habitatge digne és un dret subjectiu de la ciutadania valenciana, en els termes de l'article 2 de l'LFSV, i indica que les administracions públiques «proveiran d'una solució residencial digna, adequada, assequible i amb vocació de permanència a les unitats de convivència en situació de vulnerabilitat residencial, en situació d'emergència residencial ja siga en règim de propietat, de lloguer, de cessió d'ús o de qualsevol altra fórmula legal de tinença».

Finalment, estableix que totes les persones «podran exigir, davant els òrgans administratius, els jutjats i els tribunals de l'ordre competent, el compliment efectiu de les disposicions del present decret llei i de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana, així com de les normes, els plans i programes que es dicten en el seu desplegament i execució».

L'experiència ens mostra, no obstant això, que aquestes previsions legislatives continuen *xocant* amb una pràctica administrativa que concep la intervenció de les administracions públiques en aquest àmbit com a *meres gestores* dels habitatges públics que no estan ocupats, que estan disponibles i que són susceptibles d'adjudicació a una unitat de convivència.

Així, es confeccionen registres que arrepleguen les sol·licituds d'habitatge públic de les persones, que continuen en ells fins que, en el millor dels casos, sorgeix la disponibilitat d'habitatge públic per a adjudicar-los i, habitualment (segons ens mostra l'experiència de la tramitació dels expedients de queixa), transcorren dos anys i arriba el moment de renovar les sol·licituds.

En les resolucions emeses hem considerat, i així ho hem manifestat, que aquesta manera d'entendre la qüestió, com es deriva de la legislació que hem citat i dels drets i deures que aquesta crea, no és admissible.

Entenem que una persona en situació de vulnerabilitat —després de formular la seua sol·licitud— pugua estar inscrita en el Registre de demanda d'habitatge, a l'espera de la seua concessió, perquè no hi haja un habitatge de patrimoni públic per a adjudicar-li,

però això no ha d'implicar que l'Administració no resolga mentrestant, com marca la llei, la seua situació i li ofereisca una solució alternativa que faça efectiu, fins a aqueix moment, el dret al gaudi d'un habitatge digne. El que no té cabuda, segons entenem, és que en aquests casos l'única resposta que s'ofereisca a la persona sol·licitant siga l'espera sense concessió d'un recurs alternatiu (allotjament o ajuda econòmica) que resolga la situació de necessitat que ha manifestat clarament.

Per això, hem indicat fins a l'avorriment, i ara reiterem, que «ens preocupa que el procediment s'entenga com una mera manera de gestionar els habitatges públics que existeixen i d'adjudicar els que estiguen vacants, abans de, com creiem que estableix la legislació analitzada, un sistema de gestió integral de les necessitats d'habitatge de la ciutadania més necessitada i vulnerable, i d'atribució real i efectiva d'un recurs a qui el necessita (ja siga un habitatge, si n'hi ha un de disponible per a adjudicar, ja siga —en cas contrari— de qualsevol dels altres mecanismes previstos en la llei, inclosa l'assignació d'un habitatge lliure, si això fora necessari)».

Aquest és el sentit que tenen, per exemple, les ajudes regulades tant en la Llei de pressupostos de la Generalitat de 2023, com en la Llei 8/2023, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2024 (disposició addicional 36a - Ajudes per a garantir l'efectiva satisfacció del dret a un habitatge assequible, digne i adequat).

Aquestes reflexions ens han portat, en les resolucions de consideracions dictades a aquest efecte, a concloure que l'absència d'un habitatge públic lliure per a adjudicar a la unitat de convivència no pot esdevindre una causa que demore (indegudament) la satisfacció del dret a l'habitatge de què són titulars les ciutadanes i els ciutadans valencians en els termes dels articles 2, 6 i 22 de l'LFSV, i en aquests casos s'ha de recórrer d'ofici a concedir algun dels mecanismes alternatius expressament previstos en l'LFSV.

En aquest ordre de coses, hem de destacar que, en els expedients de queixa tramitats, la conselleria amb competències en matèria d'habitatge no realitza cap menció (tot i ser requerida expressament per a això per part d'aquesta institució) a les actuacions que efectua per a determinar si la unitat de convivència —sol·licitant de l'habitatge— es troba en alguna de les situacions de l'article 2 de l'LFSV ni a les actuacions dutes a terme per a, transcorreguts sis mesos sense haver-se dictat una resolució expressa i en virtut de l'efecte positiu assignat al silenci produït, «indicar de manera immediata i amb la major diligència possible un allotjament concret» (article 6 de l'LFSV).

Aquesta és una previsió legal clara, concisa, que no requereix interpretació ulterior i que, no obstant això, a la nostra Comunitat és simplement i sistemàticament ignorada per l'Administració autonòmica i esdevé indegudament inaplicable, fins on sabem, quan han transcorregut ja set anys des de l'aprovació de l'LFSV.

Com en anys anteriors, i després de l'apartat estadístic del present *Informe anual 2023*, es distribueixen per matèries aquelles queixes que hem seleccionat com a més representatives dels problemes abordats. Darrere de cada queixa hi ha un problema humà i, generalment, una deficient actuació d'alguna administració pública. No podem recollir-les totes, però podem acostar-nos a visibilitzar aquelles que millor exemplifiquen les vulneracions més comunes que pateix la ciutadania.

Finalment, recordem la possibilitat d'accedir, des de la versió electrònica d'aquest *Informe anual 2023*, que podrà descarregar-se des de la pàgina web de la institució, a les resolucions de consideracions a l'Administració i a les resolucions de tancament que hem arreplegat a través dels corresponents enllaços. Aquests enllaços estan en la descripció de les queixes que es fa en cada apartat d'aquest *Informe anual 2023*. Des

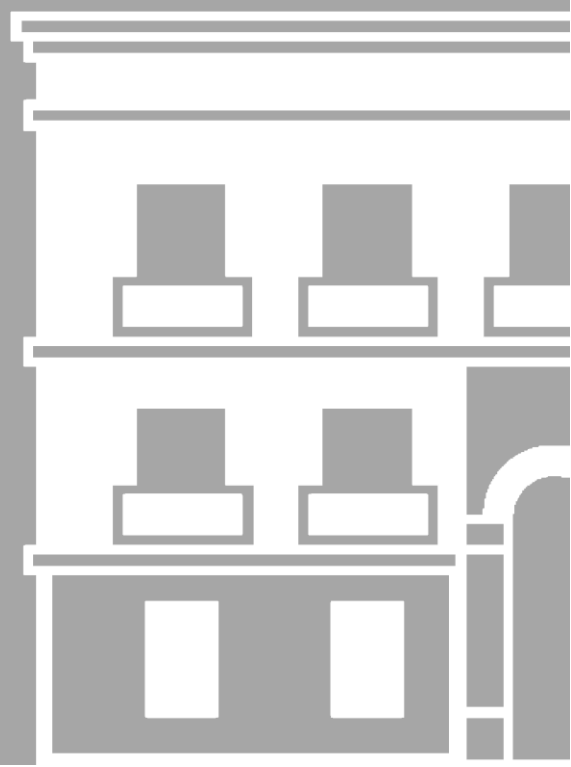
de la pàgina web de la institució també es pot accedir a totes les resolucions emeses, fent ús del corresponent número de queixa (<https://www.elsindic.com/va/actuacions/>).



# Capítol

# 2

**Activitat del Síndic de  
Greuges en xifres**







## Capítol 2

### Activitat del Síndic de Greuges en xifres

Les dades sobre l'activitat del Síndic de Greuges durant l'any 2023 es presenten en aquest capítol ordenades atenent diversos criteris.

En primer lloc, informem sobre les *consultes presentades per la ciutadania*.

Els apartats següents es refereixen a les queixes. Distingim entre *queixes de la ciutadania* i *queixes d'ofici*, iniciades pel Síndic.

Quan informem de les queixes, presentem per separat les *queixes iniciades el 2023*, que ens permetran conèixer la casuística dels problemes detectats durant l'any, i les *queixes tancades el 2023*, que ens informen del resultat assolit després de tramitar els expedients.

L'apartat sobre «Col·laboració de l'Administració» es refereix també a queixes tancades el 2023, perquè és en el moment del tancament quan es valora aquest aspecte.

Finalment, amb el propòsit de donar una perspectiva temporal, presentem *l'evolució en el temps* d'alguns elements analitzats i comparem les dades de 2023 amb les d'anys anteriors.

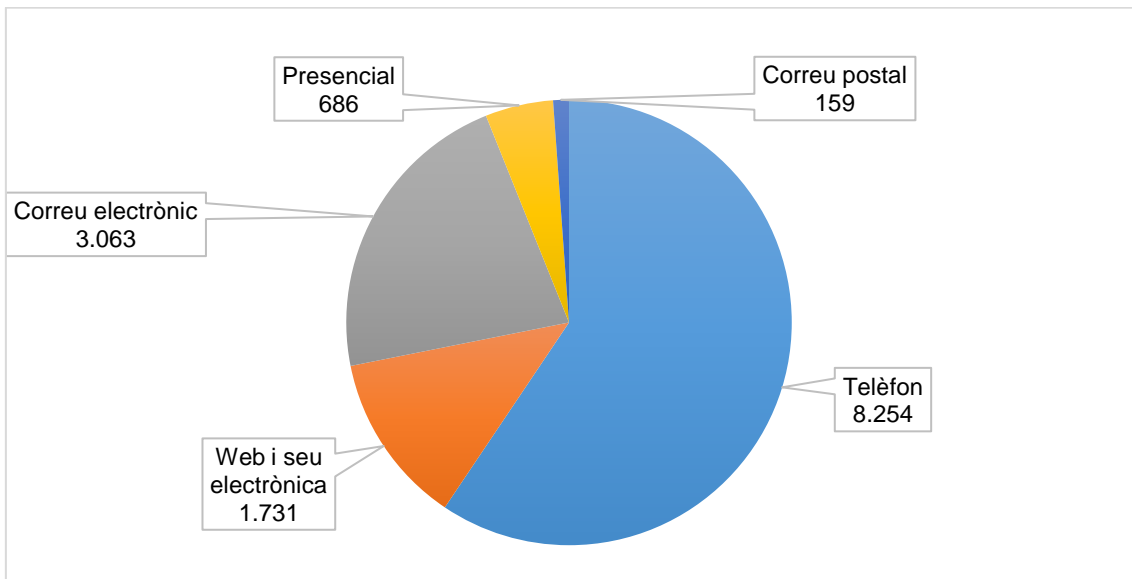


## 2.1 Consultes presentades per la ciutadania el 2023

La ciutadania planteja les seues consultes al Síndic de Greuges a través dels diversos canals d'atenció que ofereix la institució.

**Taula 1**  
**Consultes presentades per la ciutadania el 2023**

Tipus d'atenció	Nombre	Percentatge %
Telèfon	8.254	56,43
Web i seu electrònica	1.731	11,83
Correu electrònic	3.063	20,94
Presencial	686	4,69
Correu postal	159	1,09
<b>Total</b>	<b>14.628</b>	<b>100,00</b>





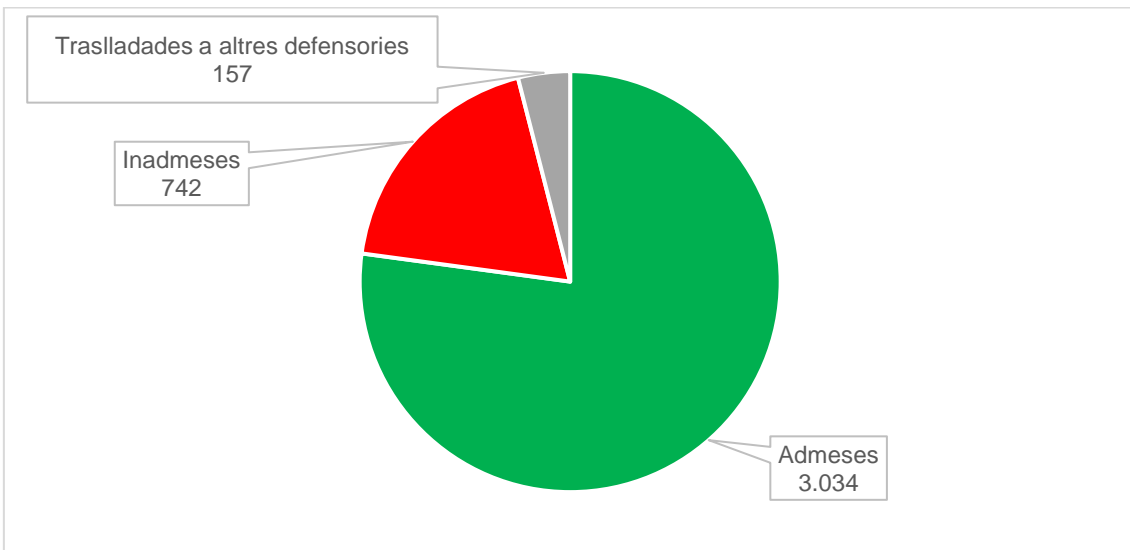
## 2.2 Queixes de la ciutadania iniciades el 2023

### Dades generals

Quan una persona planteja una queixa al Síndic de Greuges, el defensor ha de decidir si s'admet a tràmit o si la qüestió plantejada ha de ser investigada per una altra defensoria o organisme al qual es remetrà l'expedient.

**Taula 2**  
**Queixes de la ciutadania iniciades el 2023**

Tipus	Nombre	Percentatge %
Admeses	3.034	77,14
Inadmeses	742	18,87
Traslladades a altres defensories	157	3,99
Total	3.933	100,00



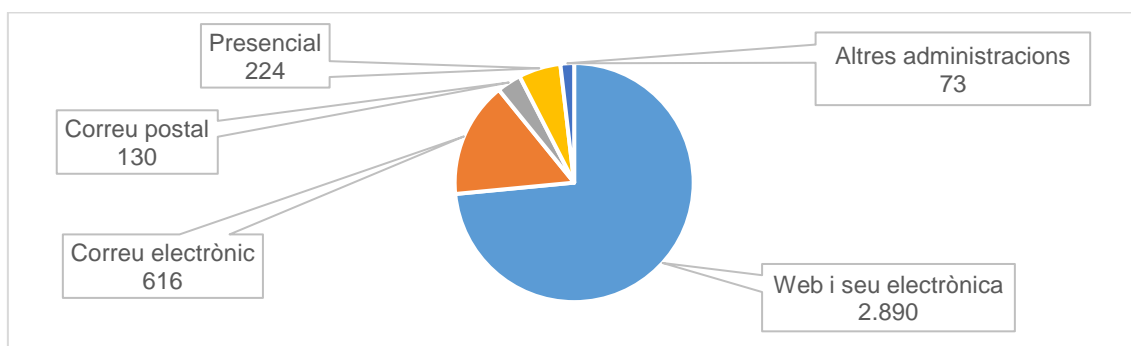
### Dades sobre les persones que presenten queixes

La ciutadania pot plantejar queixes al Síndic de Greuges a través dels diversos canals que ofereix la institució —en què s'inclou l'atenció presencial—, pot triar l'idioma en què es tramitarà el seu expedient i el canal de comunicació que vol utilitzar.

**Taula 3**

**Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2023**

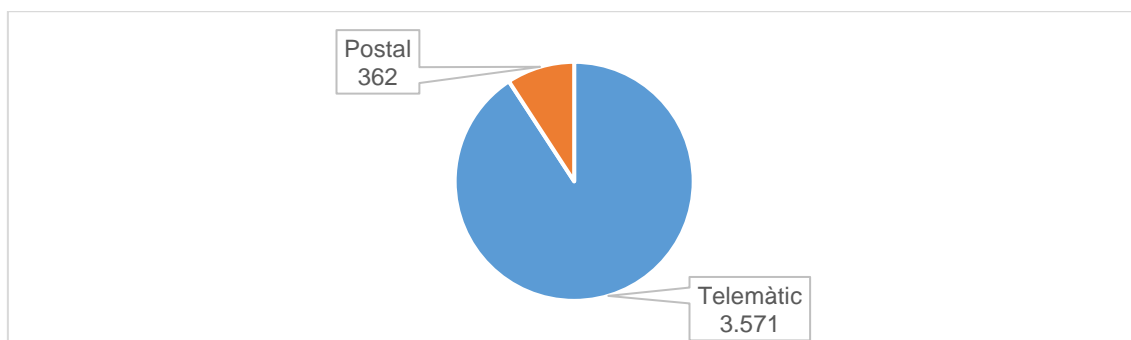
Canal	Nombre	Percentatge %
Web i seu electrònica	2.890	73,48
Correu electrònic	616	15,66
Correu postal	130	3,31
Presencial	224	5,70
Altres administracions	73	1,86
<b>Total</b>	<b>3.933</b>	<b>100,00</b>



**Taula 4**

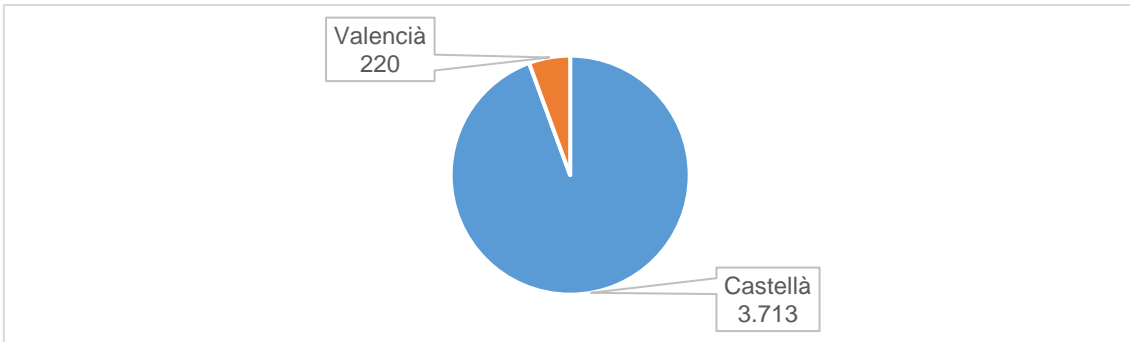
**Canal de comunicació triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2023**

Canal	Nombre	Percentatge %
Telemàtic	3.571	90,80
Postal	362	9,20
<b>Total</b>	<b>3.933</b>	<b>100,00</b>



**Taula 5**  
**Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2023**

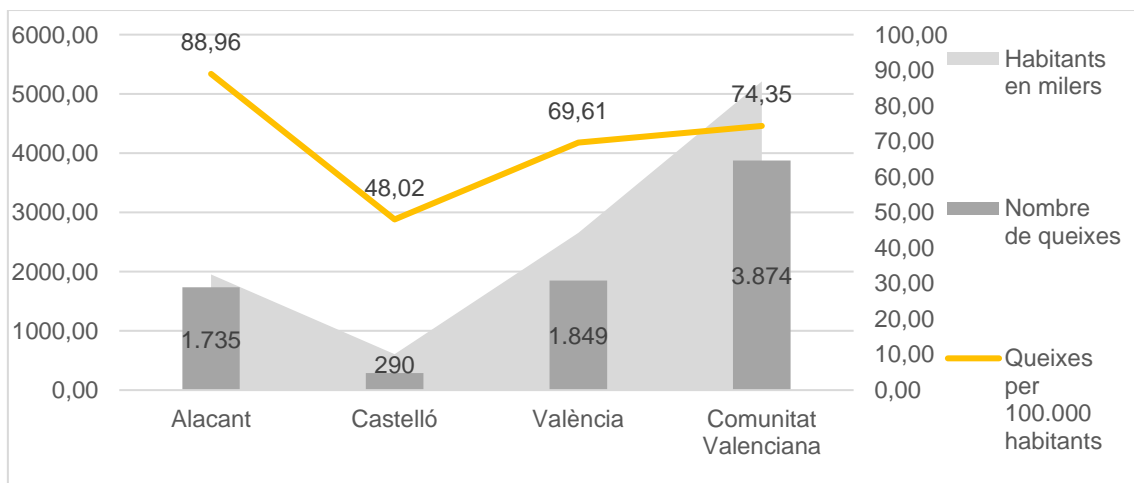
Idioma	Nombre	Percentatge %
Castellà	3.713	94,41
Valencià	220	5,59
Total	3.933	100,00



**Taula 6**  
**Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2023**

Província	Habitants	Nombre de queixes	Percentatge de queixes	Queixes/100.000 habitants
Alacant	1.950.357	1.735	44,11	88,96
Castelló	603.952	290	7,37	48,02
València	2.656.291	1.849	47,01	69,61
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>5.210.600</b>	<b>3.874</b>	<b>98,50</b>	<b>74,35</b>
<b>Altres orígens</b>	-	59	1,50	-

Les dades de població són les que proporciona l'INE per a l'any 2023. La dada de queixes/100.000 habitants sols s'ofereix per a la Comunitat Valenciana i les províncies que la integren, perquè no té sentit per a altres orígens.

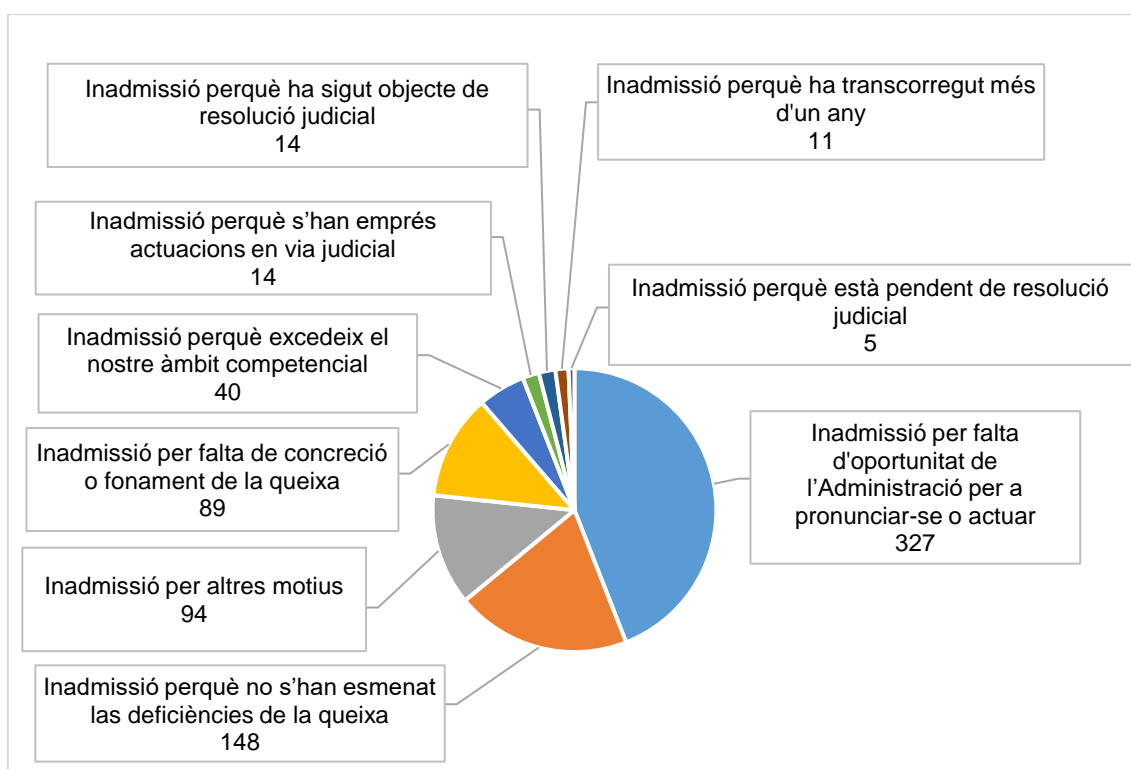


## Dades de les queixes no admeses

La Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, regula les causes d'inadmissió de les queixes. A aquestes causes, el Síndic afegeix la *inadmissió per altres motius*, que s'utilitza, per exemple, quan la persona renuncia a tramitar la queixa poc després de presentar-la (i abans que hàgem decidit sobre la seua admissió), si el problema es resol abans d'iniciar la investigació o en cas de detectar que s'està tramitant una queixa per un motiu idèntic, etc.

**Taula 7**  
**Motius d'inadmissió de queixes de la ciutadania iniciades el 2023**

Motiu d'inadmissió	Nombre	Percentatge
Inadmissió per falta d'oportunitat de l'Administració per a pronunciar-se o actuar	327	44,07
Inadmissió perquè no s'han esmenat las deficiències de la queixa	148	19,95
Inadmissió per altres motius	94	12,67
Inadmissió per falta de concreció o fonament de la queixa	89	11,99
Inadmissió perquè excedeix el nostre àmbit competencial	40	5,39
Inadmissió perquè s'han emprés actuacions en via judicial	14	1,89
Inadmissió perquè ha sigut objecte de resolució judicial	14	1,89
Inadmissió perquè ha transcorregut més d'un any	11	1,48
Inadmissió perquè està pendent de resolució judicial	5	0,67
Total	742	100,00





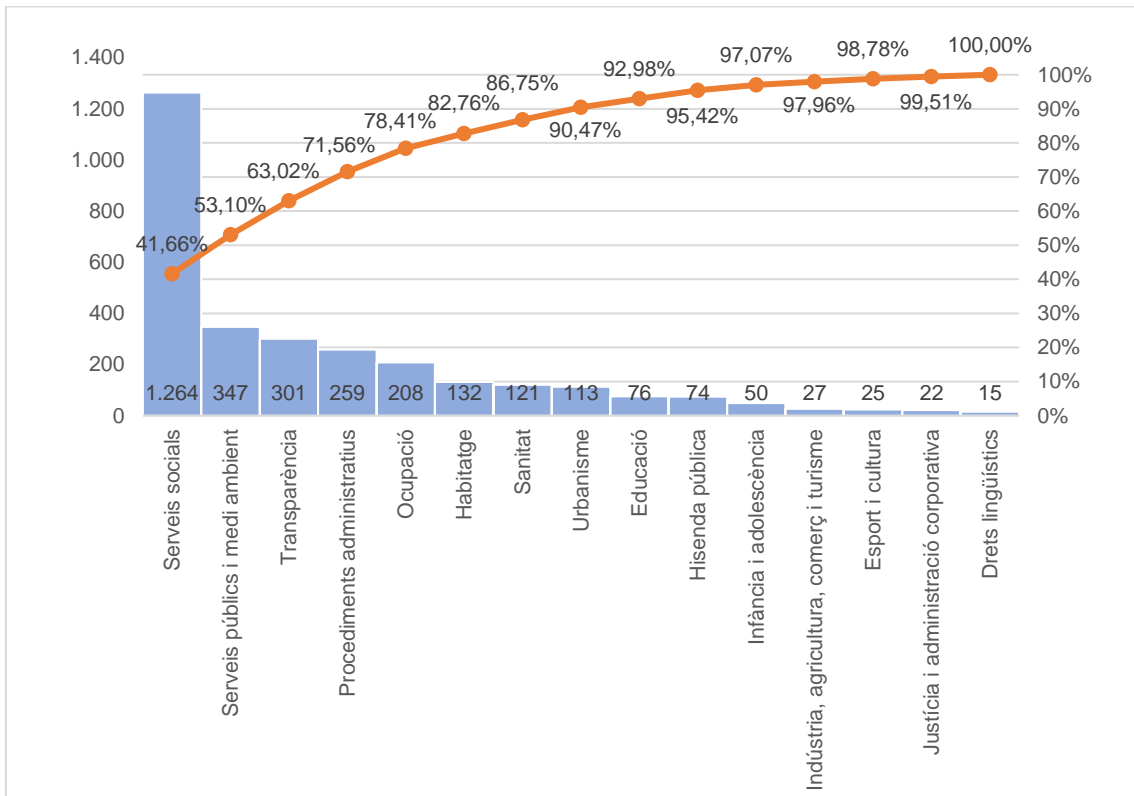
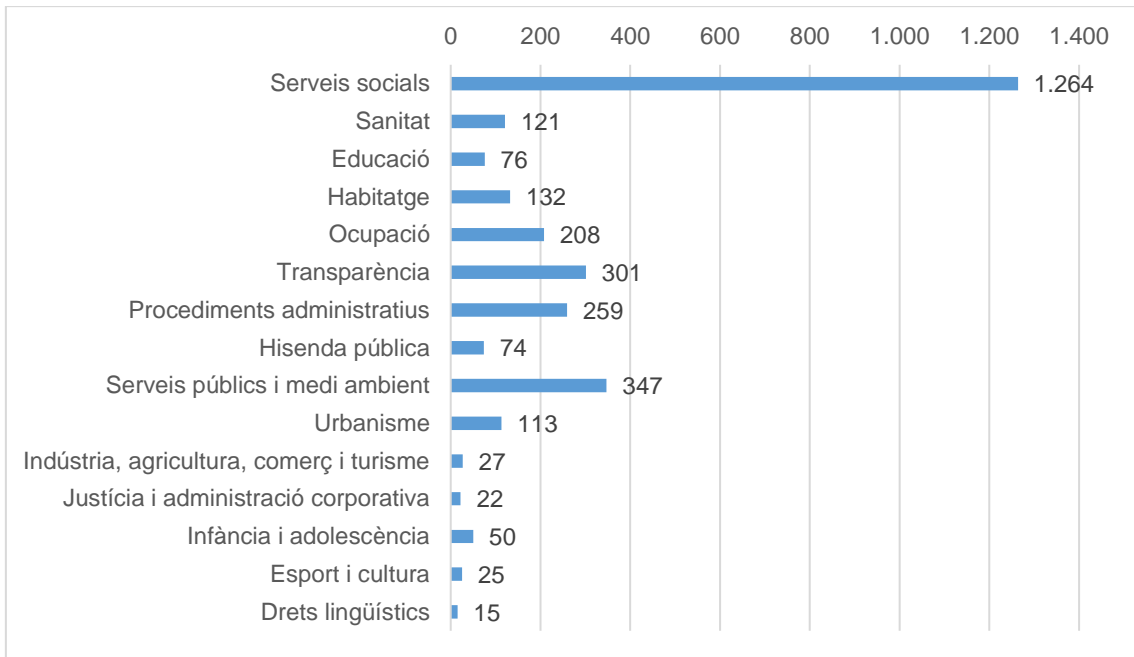
## Dades de les queixes admeses

Segons el problema plantejat, les queixes es classifiquen en matèries diferents.

**Taula 8**  
**Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades el 2023 i admeses a tràmit**

Matèria	Nombre	Percentatge
<b>Serveis socials</b>	<b>1.264</b>	<b>41,66</b>
Dependència	697	22,97
Renda valenciana d'inclusió	283	9,33
Discapacitat	173	5,70
Generals	71	2,34
Famílies	22	0,73
Majors	9	0,30
Drets de gènere i igualtat	6	0,20
Altres	3	0,10
<b>Sanitat</b>	<b>121</b>	<b>3,99</b>
Atenció especialitzada	25	0,82
Infraestructures sanitàries	24	0,79
Falta de resposta	10	0,33
Assistència hospitalària	9	0,30
Llistes d'espera	9	0,30
Salut pública	5	0,16
Altres	39	1,29
<b>Educació</b>	<b>76</b>	<b>2,50</b>
Ensenyament no universitari	45	1,48
Ensenyament universitari	11	0,36
Alumnat amb necessitats educatives especials	6	0,20
Altres	14	0,46
<b>Habitatge</b>	<b>132</b>	<b>4,35</b>
Ajudes	89	2,93
Demanda habitatge públic	35	1,15
EVHA	4	0,13
Altres	4	0,13
<b>Ocupació</b>	<b>208</b>	<b>6,86</b>
Ocupació pública	195	6,43
Altres	13	0,43

Matèria	Nombre	Percentatge
<b>Transparència</b>	<b>301</b>	<b>9,92</b>
Accés a la informació	144	4,75
Càrrecs electes	135	4,45
Altres	22	0,73
<b>Procediments administratius</b>	<b>259</b>	<b>8,54</b>
Falta de resposta	159	5,24
Responsabilitat patrimonial	29	0,96
Padró municipal	15	0,49
Altres	56	0,73
<b>Hisenda pública</b>	<b>74</b>	<b>2,44</b>
<b>Serveis públics i medi ambient</b>	<b>347</b>	<b>11,44</b>
Medi ambient	175	5,77
Serveis públics locals i trànsit	173	5,70
<b>Urbanisme</b>	<b>113</b>	<b>3,72</b>
<b>Indústria, agricultura, comerç i turisme</b>	<b>27</b>	<b>0,89</b>
<b>Justícia i administració corporativa</b>	<b>22</b>	<b>0,73</b>
<b>Infància i adolescència</b>	<b>50</b>	<b>1,65</b>
Protecció jurídica	38	1,25
Atenció primerenca	9	0,30
Altres	3	0,10
<b>Esport i cultura</b>	<b>25</b>	<b>0,82</b>
<b>Drets lingüístics</b>	<b>15</b>	<b>0,49</b>
<b>Total</b>	<b>3.034</b>	<b>100,00</b>



En el gràfic anterior es presenten les matèries ordenades, segons el nombre de queixes, de major a menor. Les barres representen el nombre de queixes. La línia correspon al percentatge acumulat de queixes de cada matèria respecte del total.



## 2.3 Queixes de la ciutadania tancades el 2023

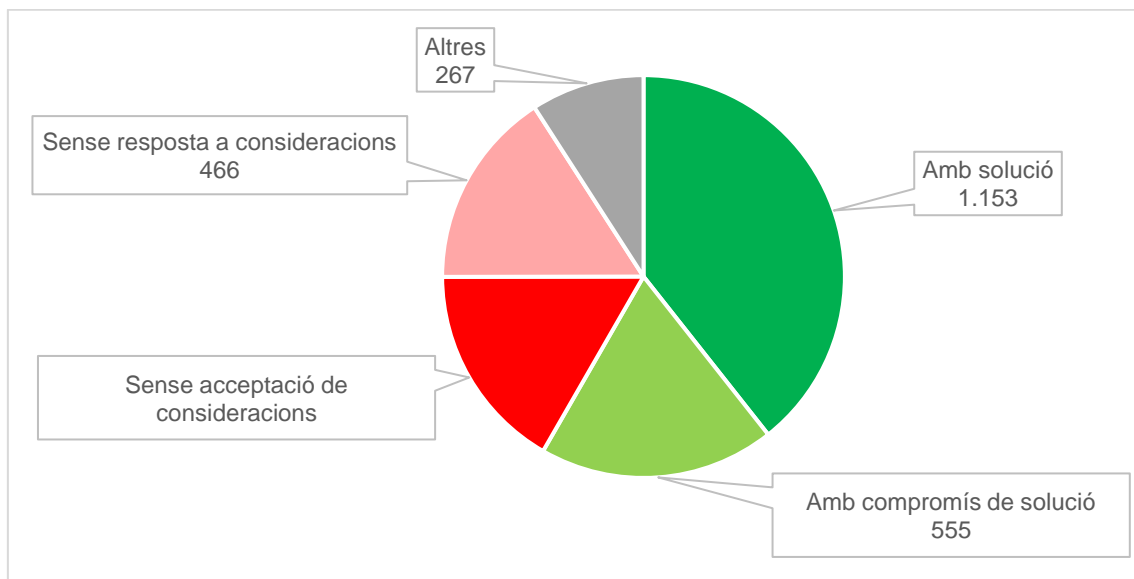
Quan conclou la tramitació de les queixes, el Síndic valora el resultat aconseguit en la resolució de l'assumpte plantejat per la persona interessada: si el problema s'ha solucionat, si hi ha un compromís de l'Administració per a solucionar-lo, etc.

**Taula 9**

**Tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2023**

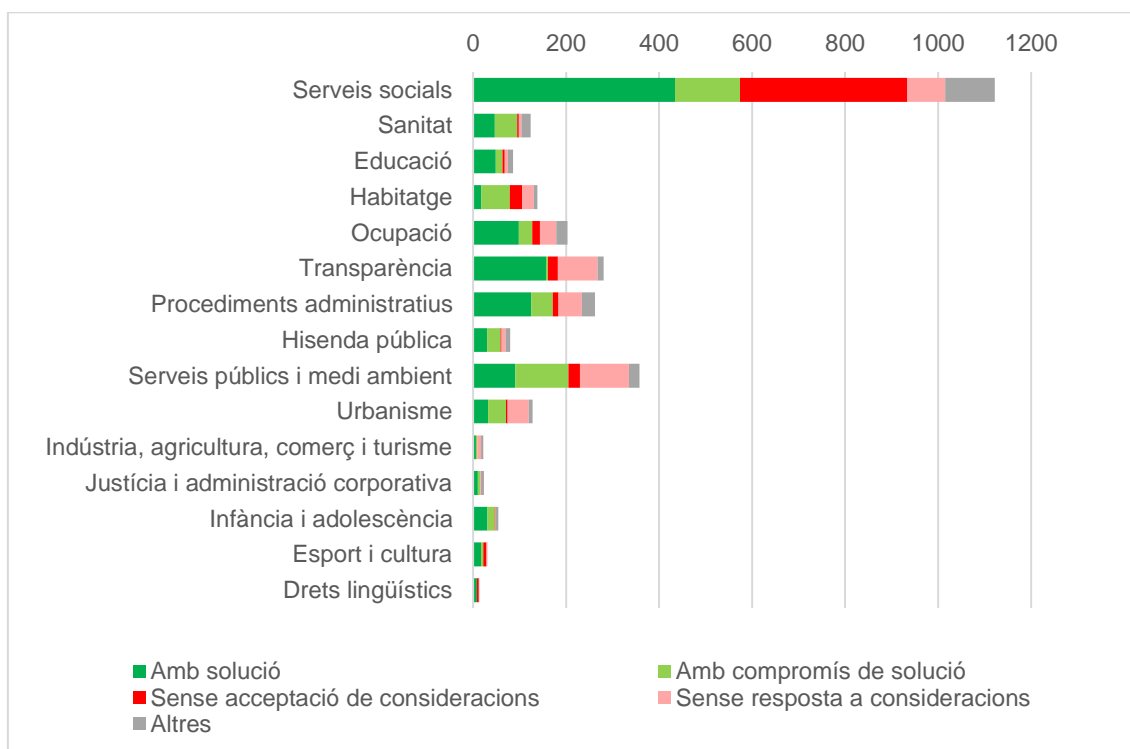
Tipus de tancament	Nombre	Percentatge %
Amb solució	1.153	39,36
Amb compromís de solució	555	18,95
Sense acceptació de consideracions	488	16,66
Sense resposta a consideracions	466	15,91
Altres	267	9,12
<b>Total</b>	<b>2.929</b>	<b>100,00</b>

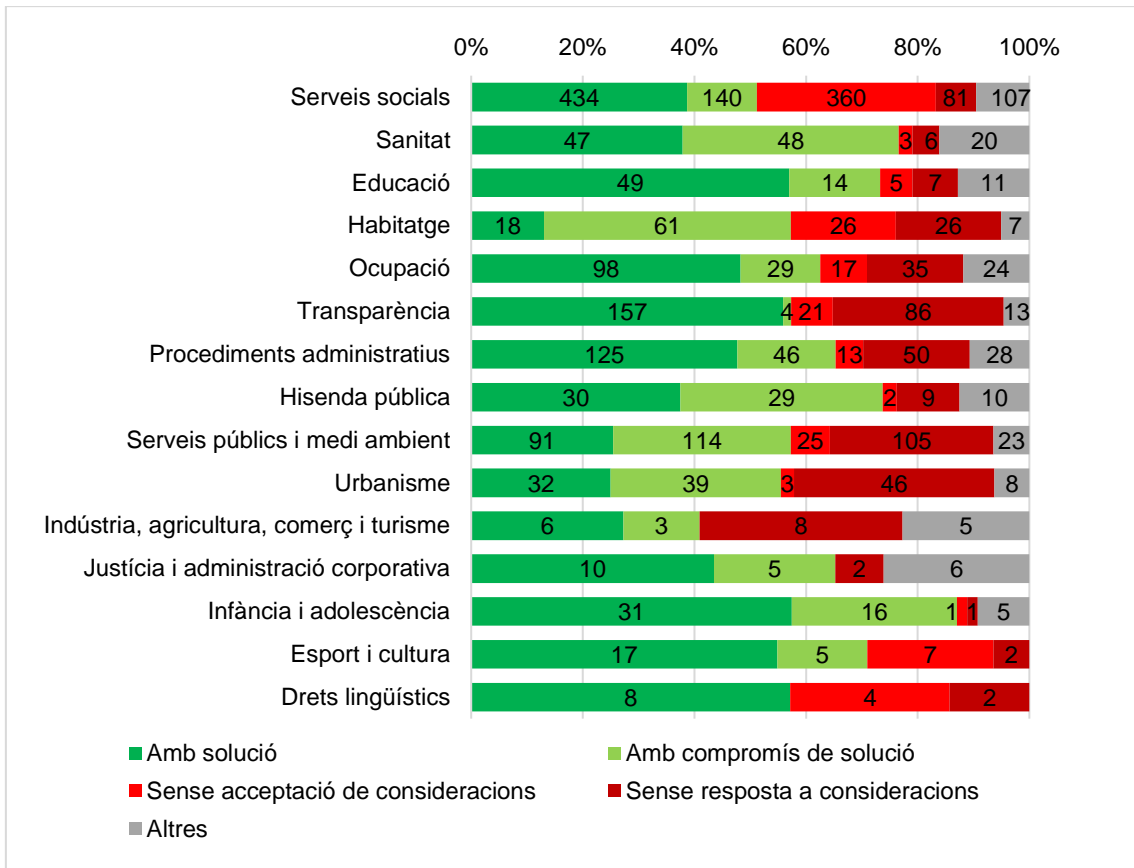
El tipus de tancament *altres* inclou els tancaments per desistiment, defunció o si es detecta que ja s'estava tramitant una altra queixa pel mateix motiu, etc.



**Taula 10**  
**Distribució per matèries dels tipus de tancament de queixes de la ciutadania finalitzades el 2023**

Matèria	Amb solució	Amb compromís de solució	Sense acceptació de consideracions	Sense resposta a consideracions	Altres	Total
Serveis socials	434	140	360	81	107	<b>1123</b>
Sanitat	47	48	3	6	20	<b>124</b>
Educació	49	14	5	7	11	<b>86</b>
Habitatge	18	61	26	26	7	<b>138</b>
Ocupació	98	29	17	35	24	<b>203</b>
Transparència	157	4	21	86	13	<b>281</b>
Procediments administratius	125	46	13	50	28	<b>262</b>
Hisenda pública	30	29	2	9	10	<b>80</b>
Serveis públics i medi ambient	91	114	25	105	23	<b>359</b>
Urbanisme	32	39	3	46	8	<b>128</b>
Indústria, agricultura, comerç i turisme	6	3		8	5	<b>22</b>
Justícia i administració corporativa	10	5		2	6	<b>23</b>
Infància i adolescència	31	16	1	1	5	<b>55</b>
Esport i cultura	17	5	7	2		<b>31</b>
Drets lingüístics	8		4	2		<b>14</b>









## 2.4 Queixes d'ofici iniciades el 2023

**Taula 11**  
**Queixes d'ofici iniciades el 2023**

Núm. queixa	Núm. d'ofici.	Matèria	Epígraf	Assumpte
2300691	1-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Alteració de la convivència en la comunitat educativa de l'IES La Moreria de Mislata
2300738	2-2023	Serveis socials	Drets de gènere i igualtat	Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere
2300970	3-2023	Procediments administratius	Administració electrònica	Discriminació per bretxa digital
2301167	4-2023	Sanitat	Salut mental	Els problemes de salut mental en l'àmbit educatiu no universitari
2302683	5-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidència en l'inici del curs escolar per les demores en la dotació del personal docent
2302726	6-2023	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Impagaments de prestacions corresponents a anys anteriors
2302819	7-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidències en el servei de transport escolar de l'alumnat amb necessitats educatives especials al començament del curs escolar
2302955	8-2023	Serveis socials	Dependència	Aplicació RD 675/2023. Increment de la quantia de prestacions econòmiques
2303253	9-2023	Infància i adolescència	Responsabilitat penal	Atenció a menors de 14 anys que cometen accions tipificades com a delictes



## 2.5 Queixes d'ofici tancades el 2023

**Taula 12**  
**Queixes d'ofici tancades el 2023**

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Tipus de tancament
2103874 (*)	19-2021	Sanitat	Atenció geriàtrica	Falta de personal mèdic especialista en Geriatria	Sense resposta a consideracions
2201585	13-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Protecció social i jurídica de la infància i l'adolescència. Acció protectora dels XXA en situació de risc	Altres
2203408	17-2022	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Denegacions perquè s'està treballant en el moment d'emetre la resolució	Sense acceptació de consideracions
2300691	1-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Alteració de la convivència en la comunitat educativa de l'IES La Moreria de Mislata	Amb compromís de solució
2300970	3-2023	Procediments administratius	Administració electrònica	Discriminació per bretxa digital	Amb compromís de solució
2302683	5-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidència en l'inici del curs escolar per les demores en la dotació del personal docent	Amb compromís de solució
2302726	6-2023	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Impagaments de prestacions corresponents a anys anteriors	Amb compromís de solució
2302819	7-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidències en el servei de transport escolar de l'alumnat amb necessitats educatives especials al començament del curs escolar	Amb compromís de solució
2302955	8-2023	Serveis socials	Dependència	Aplicació RD 675/2023. Increment de la quantia de prestacions econòmiques	Amb compromís de solució

(\*) La queixa 2103874 (19-2021) es va tancar en 2023. No obstant això, atés que la seua tramitació es va realitzar principalment en 2022, se'n va donar compte en l'[Informe anual 2022](#), per la qual cosa no es tracta en el capítol 3 d'aquest Informe anual 2023.



## 2.6 Llistat de queixes d'ofici iniciades i/o tancades el 2023 i pàgina de l'Informe anual 2023 en què es tracten

En els apartats següents d'aquest informe donem compte de les actuacions dutes a terme en queixes d'ofici iniciades o tancades en aquest exercici (fins i tot si la queixa es va iniciar un any anterior).

### Taula 13

#### Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2023 i pàgina de l'Informe anual 2023 en què es tracten

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte	Pàgina
2103874 (*)	19-2021	Sanitat	Atenció geriàtrica	Falta de personal mèdic especialista en Geriatria	(*)
2201585	13-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Protecció social i jurídica de la infància i l'adolescència. Acció protectora de XXA en situació de risc.	<a href="#">91</a>
2203408	17-2022	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Denegacions per estar treballant en el moment de la resolució	<a href="#">71</a>
2300691	1-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Alteració de la convivència en la comunitat educativa de l'IES La Moreria de Mislata	<a href="#">107</a>
2300738	2-2023	Serveis socials	Drets de gènere i igualtat	Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere	<a href="#">87</a>
2300970	3-2023	Procediments administratius	Administració electrònica	Discriminació per bretxa digital	<a href="#">140</a>
2301167	4-2023	Sanitat	Salut mental	Els problemes de salut mental en l'àmbit educatiu no universitari	<a href="#">99</a>
2302683	5-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidència en l'inici del curs escolar per les demores en la dotació del personal docent	<a href="#">108</a>
2302726	6-2023	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Impagaments de prestacions corresponents a anys anteriors	<a href="#">72</a>
2302819	7-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidències en el servei de transport escolar de l'alumnat amb necessitats educatives especials al començament del curs escolar	<a href="#">109</a>
2302955	8-2023	Serveis socials	Dependència	Aplicació RD 675/2023. Increment de la quantia de prestacions econòmiques	<a href="#">62</a>
2303253	9-2023	Infància i adolescència	Responsabilitat penal	Atenció a menors de 14 anys que cometien accions tipificades com a delictes	<a href="#">90</a>

(\*) La queixa 2103874 (19-2021) es va tancar en 2023. No obstant això, atés que la seua tramitació es va realitzar principalment en 2022, se'n va donar compte en l'[Informe anual 2022](#), per la qual cosa no es tracta en el capítol 3 d'aquest Informe anual 2023.



## 2.7 Col·laboració de l'Administració

La Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, defineix la negativa a col·laborar així:

### Article 39. Negativa a col·laborar

1. Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:

- a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada.
- b) No es done resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulada des de la institució.
- c) No s'atenguen, malgrat haver-los acceptats, les recomanacions o els suggeriments efectuats des de la institució.

D'altra banda, en l'art. 52, que regula el contingut de l'informe anual, indica que aquest ha d'incloure «Una valoració del nivell de col·laboració demostrat pels distints subjectes les actuacions o les inactivitats dels quals hagen sigut objecte d'investigació».

Per a donar compte de les administracions autonòmiques no col·laboradores amb el Síndic de Greuges durant l'exercici de 2023 hem considerat dos períodes en aquest any i hem tingut en compte que es van celebrar eleccions autonòmiques, la qual cosa va comportar un canvi en el govern del Consell i, a partir d'ací, en la denominació de les conselleries i algunes de les seues competències. Per això, la primera part de la taula 14 es refereix a queixes tancades entre l'1 de gener i el 19 de juliol, data en què va prendre possessió el nou Consell, i la segona part es refereix a queixes tancades des del 19 de juliol fins al 31 de desembre.

Cal recordar que les no col·laboracions es consignen una vegada concloses les queixes, en les Resolucions de tancament. Per tant, pot haver-hi conselleries que apareguen com a no col·laboradores en el quadre del segon període, encara que la no col·laboració s'haja produït per la falta de remissió d'informes de l'anterior conselleria.

### Taula 14

#### **Nivell de col·laboració de les administracions investigades (Consell i ajuntaments) en queixes tancades el 2023**

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·laboració
<b>Des de l'1/01/2023 fins a 18/07/2023</b>				
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	644	558	86	86,65
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	85	75	10	88,24
Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	82	71	11	86,59
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	77	68	9	88,31
Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	41	26	15	63,41

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·laboració
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	31	10	21	32,26
Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica	17	17	0	100,00
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	17	12	5	70,59
Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	14	9	5	64,29
Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital	2	0	2	0,00
Presidència de la Generalitat Valenciana	19	19	0	100,00
<b>Des del 19/07/2023 fins al 31/12/2023</b>				
Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge	544	370	174	68,01
Conselleria de Sanitat	57	48	9	84,21
Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació	47	44	3	93,62
Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública	22	13	9	59,09
Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Infraestructures i Territori	21	19	2	90,48
Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme	14	4	10	28,57
Conselleria de Justícia i Interior	10	9	1	90,00
Vicepresidència Primera i Conselleria de Cultura i Esport	10	3	7	30,00
Conselleria d'Agricultura, Ramaderia i Pesca	4	4	0	100,00
<b>Total Consell</b>	<b>1758</b>	<b>1379</b>	<b>379</b>	<b>78,44</b>
Ajuntaments de la província d'Alacant	626	402	224	64,22
Ajuntaments de la província de Castelló	158	101	57	63,92
Ajuntaments de la província de València	702	462	240	65,81
<b>Total ajuntaments</b>	<b>1486</b>	<b>965</b>	<b>521</b>	<b>64,94</b>



A continuació, relacionem totes les administracions que en el transcurs de la tramitació d'una queixa tancada el 2023 no van col·laborar amb el Síndic, ja que no enviaren els informes sol·licitats (art. 39.1.a) ni van respondre els suggeriments i les recomanacions del Síndic (art. 39.1.b).

### Taula 15

**Administracions que en la tramitació d'una queixa no van contestar les peticions d'informe (art. 39.1.a) ni les consideracions del Síndic (art. 39.1.b), en queixes tancades el 2023**

Administració autonòmica	Total queixes	No col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b
<b>Des de l'1/01/2023 fins al 18/07/2023</b>			
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	31	3	9,68
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	77	1	1,30
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	17	1	5,88
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	647	10	1,55
Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	41	3	7,32
Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	14	1	7,14
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	85	3	3,53
Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	84	1	1,19
<b>Des del 19/07/2023 fins al 31/12/2023</b>			
Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació	47	2	4,26
Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme	14	7	50,00
Conselleria de Sanitat	57	2	3,51
Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge	544	37	6,80

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora en algun dels casos 39.1.a o 39.1.b	% Col·labora	No col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b
<b>Administració local</b>						
Ajuntament d'Albalat dels Sorells	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament d'Alboraia	6	4	2	66,67	1	16,67
Ajuntament d'Alcàsser	4	3	1	75,00	1	25,00
Ajuntament d'Alcoi	9	8	1	88,89	1	11,11
Ajuntament d'Alacant	138	96	42	69,57	14	10,14
Ajuntament d'Alzira	11	10	1	90,91	1	9,09
Ajuntament d'Aspe	7	4	3	57,14	1	14,29
Ajuntament de Benaguasil	28	2	26	7,14	21	75,00
Ajuntament de Beniarbeig	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Benicàssim	6	5	1	83,33	1	16,67
Ajuntament de Benidorm	10	7	3	70,00	1	10,00
Ajuntament de Benijófar	7	2	5	28,57	5	71,43
Ajuntament de Beniparrell	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Bétera	11	6	5	54,55	1	9,09
Ajuntament de Bugarra	3	0	3	0,00	2	66,67
Ajuntament de Buñol	4	3	1	75,00	1	25,00
Ajuntament de Borriana	7	5	2	71,43	2	28,57
Ajuntament de Calp	5	4	1	80,00	1	20,00
Ajuntament del Campello	27	9	18	33,33	8	29,63
Ajuntament de Carcaixent	6	2	4	33,33	3	50,00
Ajuntament de Casinos	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Castielfabib	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Catadau	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Catral	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Caudiel	3	1	2	33,33	1	33,33
Ajuntament de Cheste	6	2	4	33,33	4	66,67

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora en algun dels casos 39.1.a o 39.1.b	% Col·labora	No col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Chiva	6	1	5	16,67	1	16,67
Ajuntament de Chóvar	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Cocentaina	7	2	5	28,57	1	14,29
Ajuntament de Cullera	7	3	4	42,86	2	28,57
Ajuntament de Daimús	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament d'Elx	50	42	8	84,00	3	6,00
Ajuntament d'Elda	5	2	3	40,00	1	20,00
Ajuntament de l'Eliana	10	7	3	70,00	1	10,00
Ajuntament de Finestrat	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Foios	4	2	2	50,00	2	50,00
Ajuntament de Gaianes	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Gandia	20	11	9	55,00	4	20,00
Ajuntament de Gilet	5	1	4	20,00	3	60,00
Ajuntament de Godella	9	2	7	22,22	5	55,56
Ajuntament de Godolleta	3	0	3	0,00	2	66,67
Ajuntament de Guardamar del Segura	9	5	4	55,56	1	11,11
Ajuntament de Lliria	9	5	4	55,56	1	11,11
Ajuntament de la Llosa de Ranes	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Massamagrell	4	3	1	75,00	1	25,00
Ajuntament de Massanassa	6	3	3	50,00	1	16,67
Ajuntament de Moncada	16	6	10	37,50	8	50,00
Ajuntament de Monforte del Cid	16	13	3	81,25	1	6,25
Ajuntament de Monòver	4	1	3	25,00	2	50,00
Ajuntament de Montserrat	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Museros	2	0	2	0,00	1	50,00
Ajuntament de Mutxamel	9	6	3	66,67	1	11,11
Ajuntament de Nàquera	4	1	3	25,00	3	75,00

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora en algun dels casos 39.1.a o 39.1.b	% Col·labora	No col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Novelda	7	4	3	57,14	1	14,29
Ajuntament de la Nucia	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament d'Oliva	12	6	6	50,00	4	33,33
Ajuntament d'Orihuela	19	6	13	31,58	6	31,58
Ajuntament d'Orpesa	7	3	4	42,86	3	42,86
Ajuntament de Paiporta	5	1	4	20,00	2	40,00
Ajuntament de Paterna	9	6	3	66,67	1	11,11
Ajuntament de Pego	4	2	2	50,00	2	50,00
Ajuntament del Pinós	4	2	2	50,00	1	25,00
Ajuntament de la Pobla del Duc	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Puçol	6	2	4	33,33	2	33,33
Ajuntament del Puig de Santa Maria	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Quartell	4	0	4	0,00	3	75,00
Ajuntament de Rafelbunyol	3	1	2	33,33	1	33,33
Ajuntament de Redován	3	0	3	0,00	2	66,67
Ajuntament de Requena	4	2	2	50,00	1	25,00
Ajuntament de Riba-roja de Túria	7	4	3	57,14	1	14,29
Ajuntament de Rocafort	6	3	3	50,00	1	16,67
Ajuntament de Rojales	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Sagunt	12	9	2	75,00	1	8,33
Ajuntament de San Isidro	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de San Miguel de Salinas	14	2	12	14,29	4	28,57
Ajuntament de Sant Joan d'Alacant	14	9	5	64,29	1	7,14
Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig	22	14	8	63,64	6	27,27
Ajuntament de Sedaví	4	2	2	50,00	2	50,00
Ajuntament de Serra	3	0	3	0,00	1	33,33
Ajuntament de Sinarcas	13	1	12	7,69	10	76,92

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora en algun dels casos 39.1.a o 39.1.b	% Col·labora	No col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b	% no col·labora en els dos casos 39.1.a i 39.1.b
Ajuntament de Sueca	9	6	3	66,67	3	33,33
Ajuntament de Tavernes Blanques	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Teulada	8	5	3	62,50	2	25,00
Ajuntament de Torreblanca	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de Torrent	16	15	1	93,75	1	6,25
Ajuntament de Torrevieja	25	17	7	68,00	2	8,00
Ajuntament d'Utiel	2	1	1	50,00	1	50,00
Ajuntament de València	161	151	9	93,79	1	0,62
Ajuntament de la Vila Joiosa	14	8	6	57,14	1	7,14
Ajuntament de Vilamarxant	7	2	5	28,57	3	42,86
Ajuntament de Vila-real	5	4	1	80,00	1	20,00
Ajuntament de Villalonga	3	2	1	66,67	1	33,33
Ajuntament de Villamalur	23	0	23	0,00	23	100,00
Ajuntament de Villargordo del Cabriel	1	0	1	0,00	1	100,00
Ajuntament de Vinaròs	9	8	1	88,89	1	11,11
Ajuntament de Xàbia	10	7	3	70,00	2	20,00
Ajuntament de Xàtiva	12	8	4	66,67	1	8,33
<b>Altres administracions</b>						
Actuacions Urbanes Municipals S.A. (AUMSA)	2	0	2	0,00	1	50,00
Diputació Provincial d'Alacant	9	7	2	77,78	1	11,11
Diputació Provincial de València	11	9	2	81,82	1	9,09
EATIM La Xara	1	0	1	0,00	1	100,00
Institut Valencià de Finances	2	0	2	0,00	2	100,00
La Barraca d'Aigües Vives	1	0	1	0,00	1	100,00

Hi ha obstaculització de les actuacions del Síndic de Greuges quan s'impedeix el seu accés, el del seu adjunt o adjunta, o el del personal que exerceix funcions al servei de la institució als arxius, registres, dependències, expedients, informes i altres dades i documents necessaris en el curs d'una investigació, segons consta en l'art. 39.2 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

A continuació, relacionem les queixes en què s'ha obstaculitzat l'actuació del Síndic i indiquem l'administració obstaculitzadora:

**Taula 16**  
**Administracions obstaculitzadores de l'actuació del Síndic en queixes tramitades en 2023**

Queixa	Administració
<a href="#">2201894</a>	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives
<a href="#">2202716</a>	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives
<a href="#">2202864</a>	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives
<a href="#">2300982</a>	Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge
<a href="#">2301596</a>	Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge

El número de les queixes llistades és un enllaç que permet accedir a la Resolució de tancament corresponent en què es constata l'obstaculització de l'Administració en la queixa.

## 2.8 Evolució en el temps

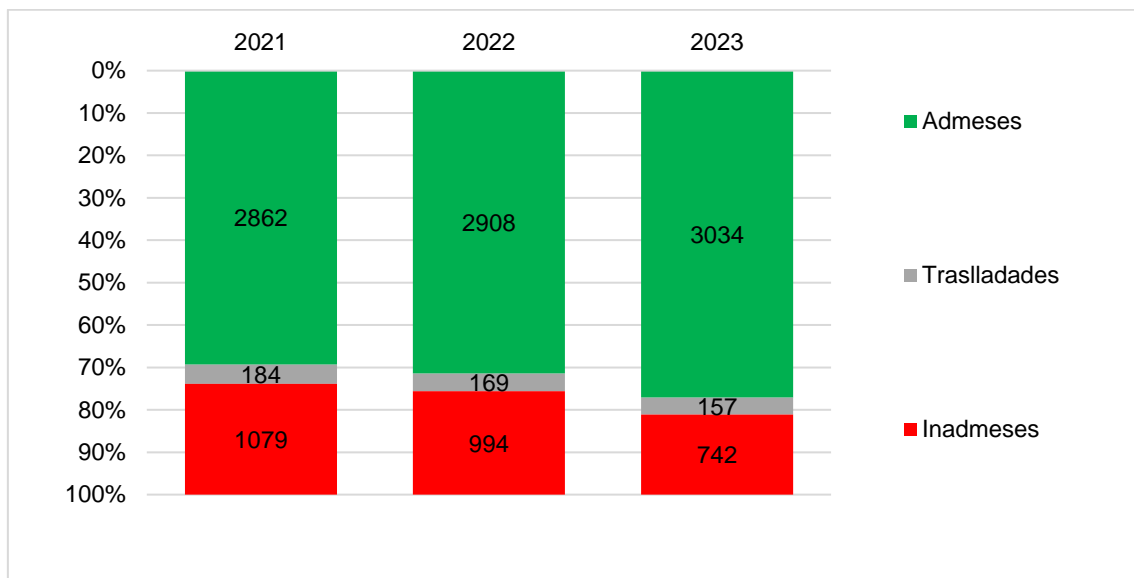
El 2021, i amb motiu de l'aprovació de la nova Llei 2/2021, del Síndic de Greuges, es van reestructurar les matèries: les matèries de les queixes iniciades el 2023 només poden comparar-se amb les del 2021.

### Evolució de les queixes iniciades per la ciutadania

**Taula 17**

***Evolució de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2023***

Any	Total	Admeses nombre	Admeses percentatge	Traslladades nombre	Traslladades percentatge	Inadmeses nombre	Inadmeses percentatge
2021	4.125	2.862	69,38	184	4,46	1.079	26,16
2022	4.071	2.908	71,43	169	4,15	994	24,42
2023	3.933	3.034	77,14	157	3,99	742	18,87



### Taula 18

#### **Evolució de les matèries de les queixes de la ciutadania iniciades cada any, de 2021 a 2023**

Matèria	2021		2022		2023		Variació 2023-2022	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Serveis socials	1.040	36,34	1032	35,49	1264	41,66	232	22,48
Sanitat	172	6,01	147	5,06	121	3,99	-26	-17,69
Educació	96	3,35	125	4,30	76	2,50	-49	-39,20
Habitatge	78	2,73	87	2,99	132	4,35	45	51,72
Ocupació	241	8,42	288	9,90	208	6,86	-80	-27,78
Transparència	314	10,97	286	9,83	301	9,92	15	5,24
Procediments administratius	193	6,74	223	7,67	259	8,54	36	16,14
Hisenda pública	95	3,32	98	3,37	74	2,44	-24	-24,49
Serveis públics i medi ambient	363	12,68	350	12,04	347	11,44	-3	-0,86
Urbanisme	117	4,09	115	3,95	113	3,72	-2	-1,74
Indústria, agricultura, comerç i turisme	24	0,84	31	1,07	27	0,89	-4	-12,90
Justícia i administració corporativa	33	1,15	28	0,96	22	0,73	-6	-21,43
Infància i adolescència	37	1,29	34	1,17	50	1,65	16	47,06
Esport i cultura	36	1,26	34	1,17	25	0,82	-9	-26,47
Drets lingüístics	23	0,80	30	1,03	15	0,49	-15	-50,00
<b>Total</b>	<b>2.862</b>	<b>100,00</b>	<b>2908</b>	<b>100,00</b>	<b>3034</b>	<b>100,00</b>	<b>126</b>	<b>4,33</b>

En les columnes referides als anys:

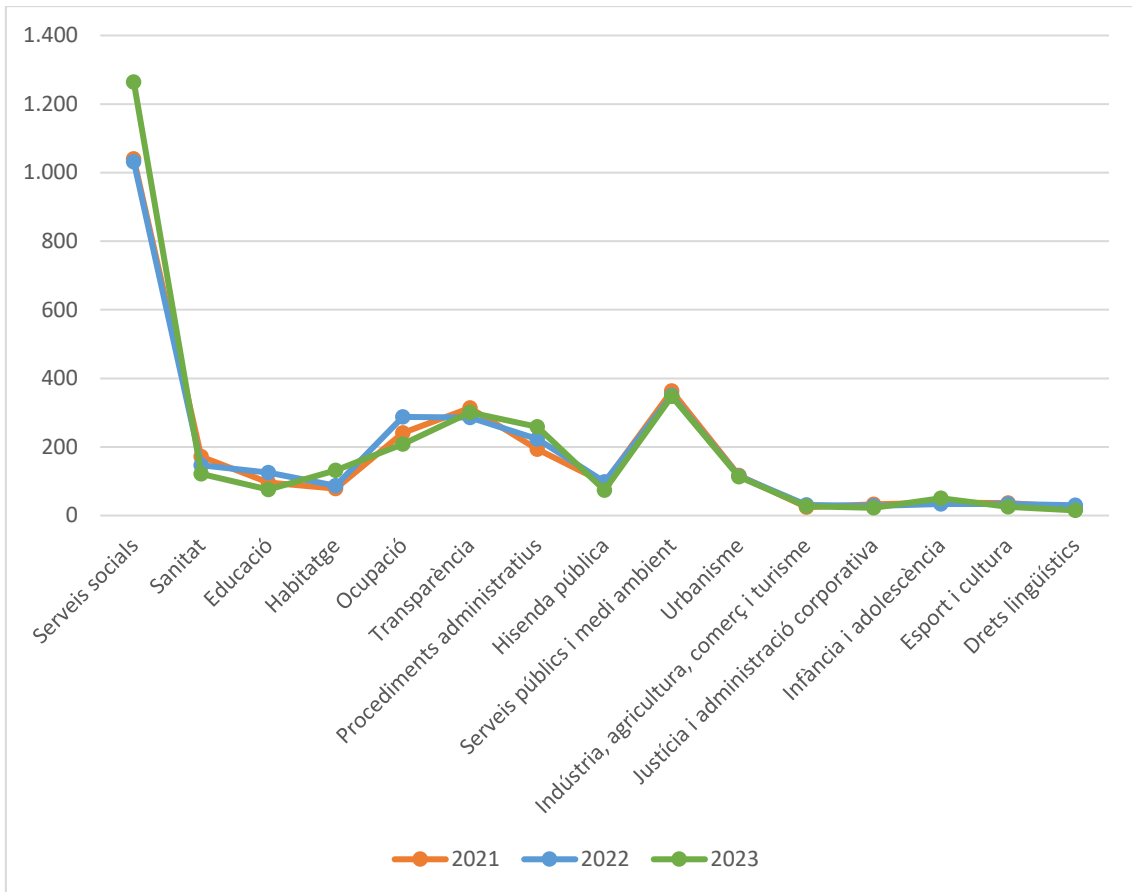
- *Nre.* significa *nombre de queixes*
- *%* significa *percentatge respecte del total de queixes d'aqueix any.*

En les columnes titulades *variació*

- *Nre.* significa *diferència entre el nombre de queixes el 2022 i el 2023*  
*Nre. = nre. de queixes el 2023 – nre. de queixes el 2022*
- *%* significa *percentatge de variació respecte del nombre de queixes de la matèria el 2022*  
*% = (nre. queixes 2023 – nre. queixes 2022) / nre. queixes 2022.*

En la gràfica següent les línies representen el nombre de queixes cada any per a cada matèria.



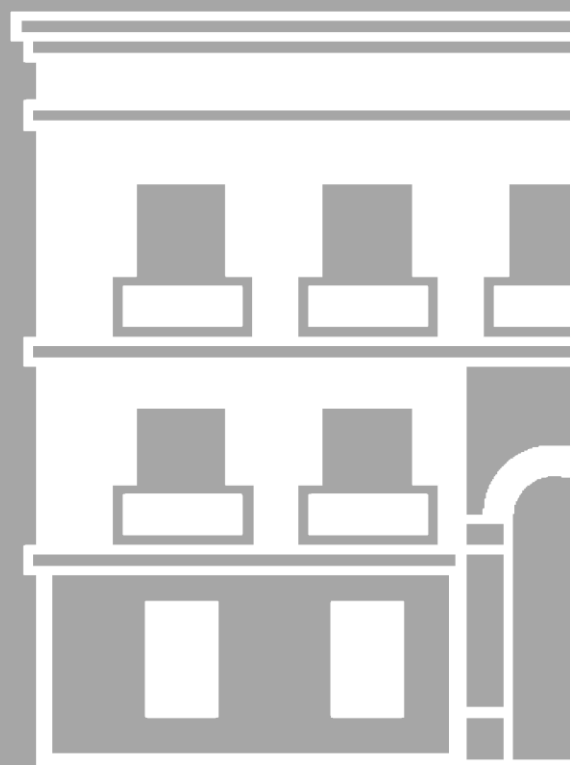




# Capítol

# 3

**Activitat del Síndic de  
Greuges per àrees  
d'intervenció**





## Capítol 3

# Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció

### 3.1 Serveis socials

#### 3.1.1 Dependència

Un any més, les queixes plantejades sobre la tramitació dels expedients de dependència ocupen una part quantitativament essencial en l'activitat d'aquesta institució. Juntament amb les queixes persistents sobre les demores en la resolució del grau de dependència i en l'aprovació del programa individual d'atenció (PIA), continuem atenent queixes sobre la falta de resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial. Es tracta fonamentalment de queixes presentades pels hereus, derivades d'una demora en l'aprovació del PIA i la defunció de la persona dependent, iniciades, en alguns casos, fa més de cinc anys. En aquesta tipologia són freqüents les reiteracions de queixes davant d'aquesta institució per part de la mateixa persona. A més, hem de destacar les queixes presentades per la falta de recursos específics per a persones dependents amb problemes de salut mental, així com les demores en la seua valoració. Un greu problema que evidencia també una falta de coordinació entre departaments de l'Administració autonòmica.

L'aprovació del Decret 102/2022, de 5 d'agost, del Consell, pel qual es modifica el Decret 62/2017, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, va millorar la intensitat del servei d'ajuda a domicili (SAD) i l'import de la seua prestació vinculada (PVSAD). Es va establir que les persones amb una PVSAD resolta el 31/12/2022 podien sol·licitar la revisió de l'import d'aquesta i presentar un contracte actualitzat en què constara un import mensual igual o superior al que es fixava en la nova normativa. Aquesta disposició va generar queixes per la demora de l'Administració a aplicar l'augment aprovat, ja que podien transcórrer més de tres mesos sense l'actualització corresponent.

Finalment, enguany hem atés unes queixes de nou contingut, les derivades de la falta d'actualització de les prestacions després de l'aprovació del Reial decret 675/2023, de 18 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establides en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. Les noves quanties aprovades tenen efectivitat des del dia 01/08/2023, per la qual cosa des de mitjan setembre vam començar a rebre consultes i queixes sobre la no adequació automàtica de les mensualitats que s'estaven abonant al que es disposa en l'esmentat reial decret 675/2023. Aquesta circumstància va justificar l'obertura d'una queixa d'ofici.

### **Queixa d'ofici 8/2023 (queixa núm. 2302955). Aplicació del Reial decret 675/2023, de 18 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1051/2013, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència**

Vam iniciar la queixa arran de les primeres consultes rebudes en l'Oficina d'Atenció Ciutadana d'aquesta institució sobre l'aplicació de les quanties màximes de les prestacions econòmiques de dependència establides en el Reial decret 675/2023, pel qual es va modificar el Reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, que regula les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establides en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i després de les primeres notícies difoses en els mitjans de comunicació que es van fer ressò de la situació d'impagament de les variacions de les prestacions econòmiques previstes en el Reial decret.

La informació rebuda de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge va posar de manifest que en els nous programes individuals d'atenció ja s'estaven aplicant les noves quanties establides en el Reial decret 675/2023, però que estava pendent la revisió de les prestacions econòmiques concedides abans de la seua entrada en vigor. La Conselleria va manifestar la intenció de posar en marxa aquesta revisió i abonar els increments previstos durant l'últim trimestre de l'any.

Després de la informació rebuda, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302955, de 05/12/2023](#), en la qual suggeríem a la Conselleria que, sense dilació, revisara les quanties de les prestacions econòmiques de dependència i que pagara als beneficiaris els drets econòmics que, amb caràcter d'endarreriments, els pogueren correspondre, tenint en compte que la data d'efectivitat d'aquestes, segons el Reial decret 675/2023, era el dia 01/08/2023.

La preceptiva resposta de la Conselleria va tindre entrada el 31/01/2024. En ella, la Conselleria manifestava que ja s'havien revisat la majoria dels programes individuals d'atenció i que els increments es farien efectius al mes de desembre, amb efectes des de la data indicada (01/08/2023). Tan sols quedaven pendents les prestacions vinculades als serveis de prevenció i promoció, i les prestacions vinculades al servei de centre de dia que, segons ens van informar, estaven ja revisant-se.

Després d'això, vam emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302955, de 07/02/2024](#), i consideràvem acceptada la nostra resolució, ja que vam entendre que prompte es culminaria la revisió de la resta de prestacions per a adequar-les al Reial decret 675/2023.

### **Queixa núm. 2203216. Demora en la valoració d'un menor d'edat i falta de recursos específics en salut mental a la Comunitat Valenciana**

L'objecte inicial d'aquesta queixa era la demora en el reconeixement del grau de dependència d'un menor d'edat amb problemes de salut mental.

No obstant això, en la seua tramitació es van posar de manifest unes altres mancances. D'una banda, la falta de professionals per a realitzar la valoració en l'ajuntament de referència. D'una altra, una vegada resolt aquest assumpte, l'Ajuntament va manifestar que no podia realitzar la valoració, ja que, com que es tractava d'una persona amb patologies relacionades amb la salut mental, la valoració havia de fer-se des de les unitats de salut mental de la xarxa pública. A més, l'informe de l'Ajuntament advertia que el menor d'edat estava ingressat en un centre de Barcelona i que les valoracions havien de realitzar-se en l'entorn habitual de la persona.

Des del Síndic vam saber que aquest ingrés havia sigut decidit (i finançat) per la mateixa Generalitat Valenciana, perquè a la Comunitat Valenciana no es disposava d'un recurs adequat per a l'abordatge de la situació que presentava el menor. La família no estava d'acord amb el fet d'empadronar el menor a Barcelona, com se li havia proposat, perquè considerava que l'ingrés del seu fill en el centre d'aquell municipi era temporal i que empadronar-lo allí podria posar en risc que la Conselleria de Sanitat continuara costejant la seua estada.

En data 28/03/2023 vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanàvem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que s'establiren els mecanismes de coordinació interadministrativa necessaris amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i els Serveis Socials Generals, així com, si era procedent, amb les administracions d'altres comunitats autònomes per a oferir l'atenció més adequada en casos excepcionals com aquest. Igualment, suggeríem que es realitzara la valoració del fill de la persona promotora de la queixa de la manera que resultara menys lesiva per a l'interessat.

La queixa va concloure amb la [Resolució de tancament](#) de data 12/05/2023, en què es posava de manifest que, encara que amb una demora important en la tramitació, s'havien salvat els obstacles per a atendre la sol·licitud de valoració de la dependència del fill de la persona promotora de la queixa i s'havia ajustat a les circumstàncies personals del menor.

#### **Queixa núm. 2300297. Demora en la valoració de grau. Salut mental. Falta de coordinació**

La promotora, en nom del seu germà, es va dirigir al Síndic perquè la persona beneficiària havia presentat una sol·licitud de reconeixement de dependència, a través dels serveis socials de Santa Pola i, transcorregut quasi un any, ni tan sols havia sigut valorat.

Analitzat l'assumpte, es va sol·licitar un informe a l'Ajuntament de Santa Pola i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

L'Ajuntament va informar que la persona beneficiària havia de ser valorada per la Unitat de Salut Mental corresponent.

A la vista de la nova dada, aquesta institució va requerir nova informació a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, així com a l'Ajuntament de Santa Pola i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va indicar que no tenia coneixement d'aquest usuari, que no constava en els seus llistats com a pendent de valorar. No obstant això, manifestaven que es posarien a la disposició dels serveis socials de Santa Pola i que contactarien amb la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a procedir a efectuar aquesta valoració.

Els dos informes remesos per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives reiteraven que la persona beneficiària no havia sigut valorada, encara que en l'últim s'esmentava que aquesta valoració havia de ser realitzada per la Unitat de Salut Mental corresponent.

L'Ajuntament de Santa Pola no va remetre el segon informe sol·licitat.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2300297](#), de data 11/05/2023, en què recomanava a les tres administracions implicades en la tramitació de l'expedient que compliren amb els terminis establits. Hi posava l'accent principalment en la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per tal que resolguera l'expedient, després de més de quinze mesos de demora, i que procedira a la implantació d'una eina informàtica que permetera detectar de manera automatitzada les sol·licituds gravades en l'aplicació informàtica «ADA» la valoració de la qual correspon a les unitats de salut mental de la xarxa pública assistencial.

Aquesta institució va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300297](#) el 27/06/2023, sense que fora acceptada la nostra Resolució de consideracions per cap de les administracions implicades.

### **Queixa núm. 2302043. Demora en la revisió de grau i la revisió del PIA. Salut mental**

L'objecte de la queixa va ser la demora, de més de catorze mesos, en la tramitació de la revisió de grau de dependència i la sol·licitud de noves preferències de la persona promotora de la queixa (afectada per una malaltia mental), que es va presentar el 08/04/2022. En el moment d'interposar la queixa, la persona ni tan sols havia sigut valorada.

El Síndic va sol·licitar informes a les administracions autonòmiques competents en la matèria, Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, i també a l'Ajuntament d'Elx.

L'Ajuntament d'Elx va manifestar que la Unitat de Salut Mental responsable de la valoració no estava dins de la xarxa assistencial pública (Departament 24), per la qual cosa la persona beneficiària havia de ser valorada directament per professionals de l'equip de valoració de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

L'informe de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ratificava el que havia emés l'Ajuntament, i concretava la impossibilitat que el Departament d'Elx-Crevillent (Departament 24) poguera valorar, pel fet que, com que es tractava d'una concessió privada i no estaven donats d'alta en el sistema informàtic ADA, no hi havia valoradors.

Finalment, vam rebre l'informe de l'actual Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, en què indicaven que la persona promotora de la queixa ja havia sigut valorada, però que l'expedient continuava sense resoldre's.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302043](#), en la qual recomanava a les tres administracions implicades en la tramitació de l'expedient que compliren els terminis establits. A més, va suggerir a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que resolguera l'expedient, després de més de dèsset mesos de demora. Igualment, ateses les característiques de la Unitat de Salut Mental a què pertanyia l'usuari, el Síndic va insistir que la Conselleria implementara les mesures oportunes perquè les persones amb trastorns de salut mental que estigueren en un departament de salut que no pertanguera a la xarxa sanitària pública pogueren accedir a la valoració de la seua situació de dependència en igualtat de condicions que en la resta dels departaments de salut.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302043, de 02/11/2023](#), després que tant l'Ajuntament d'Elx com la Conselleria de Sanitat acceptaren la nostra Resolució.



Quant a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, el Síndic va donar per parcialment acceptada la Resolució. Aquesta Administració va resoldre el servei de promoció en un centre de rehabilitació i inserció social, el CRIS d'Elx, però continuava sense precisar un termini per a atendre la sol·licitud d'una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals, complementària al CRIS d'Elx, cosa que mantenia la incertesa de la família sobre aquest tema.

### **Queixa núm. 2302302. Greu demora en el reconeixement de grau. Descoordinació entre departaments autonòmics**

El 31/07/2023 registràrem un escrit en el qual la persona promotora de la queixa manifestava que el 12/07/2017 es va sol·licitar, a través dels serveis socials de Picanya, el reconeixement de la situació de dependència del seu germà sense que, transcorreguts sis anys (72 mesos), ni tan sols haguera sigut valorat.

La promotora indicava, així mateix, que el seu germà patia un trastorn de salut mental, per la qual cosa els serveis socials municipals havien d'activar el protocol establert i posar en coneixement de la Direcció Territorial de València de la conselleria competent en la matèria aquesta circumstància

La persona dependent tenia una discapacitat reconeguda del 66%, presentava patologia psiquiàtrica i havia sigut tractat en diverses ocasions per la Unitat de Salut Mental (USM) corresponent.

Com que es tracta d'una persona dependent amb un trastorn de salut mental, la Conselleria de Sanitat és la que ha de realitzar la valoració; l'Ajuntament de Picanya, l'elaboració de l'informe social de l'entorn; i la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge ha d'emetre les corresponents resolucions de grau i del programa individual d'atenció.

En data 24/08/2023 rebem l'informe de l'Ajuntament de Picanya, que ens comunica que havia realitzat l'informe social d'entorn el 10/09/2017, dos mesos després de la sol·licitud.

Vam rebre l'informe de la Conselleria de Sanitat el 29/08/2023, en el qual ens indicava que no hi havia constància d'aquesta sol·licitud en aqueix departament de salut, fins al dia 21/02/2023.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302302, d'11/10/2023](#), en què suggeria a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que, després de més de sis anys de tramitació de l'expedient i haver incomplert l'obligació legal de resoldre abans de sis mesos, procedira de manera urgent a aprovar la resolució de grau i, si era procedent, la del PIA, així com que reconeguera els efectes retroactius de la prestació.

A la Conselleria de Sanitat li suggeríem que revisara, en coordinació amb la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, el protocol definitiu per a la valoració de dependència de les persones amb trastorns mentals per les unitats de salut mental.

En data 31/10/2023 vam rebre, fora de termini, l'informe de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, en què ens comunicava que «la sol·licitud de valoració del interesado por la Conselleria competente en materia de Sanidad se efectuó en abril de 2021 y se reiteró en los años 2022 y 2023», la qual cosa posa de manifest una evident descoordinació entre les dos administracions.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302302, de 04/12/2023](#), amb compromís de solució d'aquesta. La Conselleria de Sanitat va procedir a realitzar la valoració del grau de dependència i ens va comunicar que el 25/10/2023 estava prevista una reunió entre el secretari autonòmic de Família i Serveis Socials i el responsable de l'Oficina Autonòmica de Salut Mental i Addiccions per a començar la revisió del protocol per a la valoració de dependència de les persones amb trastorns mentals per les unitats de salut mental.

No obstant això, i a pesar que la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge va dictar una resolució en la qual es reconeixia a la persona dependent un grau 1, no havia resolt el programa individual d'atenció, encara que es comprometia a fer-ho al més prompte possible.

### **Queixa núm. 2300148. Demora per a assignar un recurs adequat en salut mental dins del sistema de la dependència**

El fill del promotor d'aquesta queixa, presentada el 13/01/2023, va nàixer fa 22 anys amb una sèrie de complicacions en el seu desenvolupament i amb autisme sever, per la qual cosa necessitava medicació diària. Tenia reconegut, per una Resolució de data 21/02/2017, un grau de discapacitat del 75%, amb mobilitat reduïda de 7 punts, factors socials complementaris de 10 punts i amb necessitat de concurs de tercera persona positiva. A més, tenia reconegut un grau 3 de dependència i rebia una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar.

El 12/03/2019 es va sol·licitar una nova preferència complementària: una plaça en un centre de dia. Posteriorment, el 21/07/2021, es va canviar de preferència, ja que es considerava més idoni que acudira a un centre ocupacional. No obstant això, el 26/05/2022 es va demanar de nou una plaça en un centre de dia. El 23/06/2022 els Serveis Socials del seu ajuntament van emetre una sol·licitud de tramitació d'urgència del reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions del sistema.

El Síndic va sol·licitar informació el 16/01/2023 a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives sobre aquesta demora a atendre la petició referida.

La Conselleria va respondre a aquesta institució el 17/02/2023. En el seu escrit, reconeixia que el 12/03/2019 la persona dependent havia presentat una sol·licitud en què instava el reconeixement d'un servei d'atenció diürna, complementari a la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals que tenia reconeguda. No obstant això, en la data d'elaboració d'aqueix informe, no s'havia emés la resolució que havia de posar fi a aquest procediment. D'acord amb el que s'havia informat, la unitat administrativa competent estava analitzant la prioritització de centres sol·licitats i quan hi haguera una plaça disponible que s'ajustara a aquesta es posaria en coneixement de la persona dependent, a fi d'assignar-li la plaça en el seu programa individual d'atenció. A més, ens comunicava que li constava la declaració d'urgència realitzada pels serveis socials a juny de 2022.

Vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300148, de 24/02/2023](#), en què suggeríem a la Conselleria que, després de quatre anys de tramitació de l'expedient, procedira de manera urgent a emetre la corresponent Resolució d'ampliació del PIA amb el servei de centre de dia sol·licitat, atés que tots els informes indicaven que és el recurs adequat.

El 16/03/2023 rebem una breu resposta a aquest suggeriment que no aportava més informació que la rebuda en l'informe anterior, per la qual cosa vam procedir a dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300148, de 17/03/2023](#).

Aquesta queixa i unes altres de semblants, suposen una violació dels drets fonamentals de les persones amb una dependència reconeguda. Tot i que en el moment de tancar la queixa feia nou mesos que els serveis socials havien acreditat la urgència a atendre la sol·licitud, la persona dependent continuava esperant des de feia quatre anys la prestació complementària a la que ja rebia.

### **Queixa núm. 2302383. No actualització de la prestació de servei d'ajuda a domicili (SAD). Aplicació del Decret 102/2022 del Consell**

El 08/08/2023 vam registrar una queixa en què la persona interessada manifestava que tenia concedida una prestació econòmica vinculada al servei d'ajuda a domicili, per la seua situació de dependència, per la qual percebia 389 euros al mes. No obstant això, aquesta prestació no s'havia incrementat després del dia 01/01/2023, malgrat la sol·licitud d'actualització de prestacions realitzada el 20/01/2023. L'Administració autonòmica competent en la matèria no s'havia manifestat ni pronunciat sobre aquesta actualització, derivada del Decret 102/2022, de 5 d'agost, del Consell.

En l'informe de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, rebut el 05/09/2023, simplement, es constata la falta d'activitat de l'Administració en aquest expedient. La Conselleria ens indicava que «la resolució de revisió del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder», i que no podia concretar una data de resolució.

El Síndic va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302383, de 18/09/2023](#), i suggeria a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que, després de huit mesos des de la sol·licitud d'augment de l'import de la prestació vinculada al servei d'ajuda a domicili, procedira urgentment a emetre la corresponent resolució que posara fi al procediment, i que actualitzara l'import d'aquesta prestació (SAD). A més, suggeríem que en la citada resolució es reconegueren els efectes retroactius des del dia 01/01/2023, data de l'entrada en vigor de les noves quanties.

El 24/10/2023 vam rebre l'informe de la Conselleria en què ens comunicava que es resoldria la revisió del programa individual d'atenció, si era procedent, i es reconeixerien els efectes retroactius que pogueren correspondre.

Una vegada més, també en aquesta queixa, vam haver de recordar a la Conselleria que la sol·licitud presentada el 20/01/2023 per la persona interessada només feia referència a una actualització de quantia de la prestació i no a una revisió del PIA en compliment de la normativa vigent. La persona interessada no pretenia un nou PIA en el qual s'assignara un nou recurs o un de complementari o un augment d'hores en el servei que gaudia. Únicament va sol·licitar que la Conselleria actualitzara immediatament la prestació que rebia, perquè des del dia 01/01/2023 el cost del SAD s'havia incrementat. És a dir, no considerem que l'actualització dels imports siga un procediment equiparable al de la revisió del PIA.

Aquesta sol·licitud hauria d'haver-se resolt en el termini màxim de tres mesos des de la seua presentació, en compliment de l'art. 18.7 del Decret 62/2017, del Consell. Per tant,

en el cas que ens ocupa, la data màxima de resolució havia d'haver sigut el 21/04/2023 i contemplar els efectes econòmics des del dia 01/01/2023, data d'entrada en vigor de les noves tarifes (Decret 102/2022, de 5 d'agost, disposició transitòria primera).

Per tant, vam dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302383, de 25/10/2023](#), i vam considerar que no s'havien acceptat les consideracions realitzades.

### **Queixa núm. 2300901. Falta d'homologació de la gran invalidesa amb un grau 3 de dependència**

L'objecte de la queixa el constituïa la falta de resolució de la sol·licitud d'homologació del grau de dependència de la promotora de la queixa (qui tenia reconeguda una situació de dependència en grau 2), amb la situació de gran invalidesa que li havia sigut recentment atorgada. La sol·licitud, a la qual no havia rebut resposta expressa en el moment de dirigir la seua queixa a aquesta institució, havia sigut presentada més de quatre mesos abans de formular la queixa al Síndic.

Aquesta institució va dirigir una petició d'informe tant a l'Ajuntament de Rocafort com a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. De la resposta de les administracions investigades es conclouia que estava pendent la valoració de la persona dependent. Atès que la disposició addicional primera del Decret 62/2017 estableix que, «a les persones que tinguen reconegut el complement de gran invalidesa, se'ls reconeixerà, en tot cas, el Grau III», vam considerar oportú dirigir una nova petició d'informe a la Conselleria per a obtenir més informació sobre el procediment que se segueix en aquests casos.

La resposta, ja de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, es va rebre fora de termini i ens informava que, per una Resolució de 18/05/2023, s'havia reconegut a la persona dependent un grau 3. Respecte del procediment, l'Administració va informar que, en aquests expedients, es procedeix a la valoració de la persona dependent, sense perjudici que addicionalment es tinga en compte el que es disposa en la disposició addicional primera per a aquelles persones que tinguen reconegut el complement de gran invalidesa.

Després de tot el que s'havia actuat, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300901, de 25/09/2023](#), en la qual demanàvem l'homologació directa o la tramitació pel procediment simplificat, atesa la falta de complexitat, establert en l'article 96.6 de la Llei 39/2015 i als principis generals de l'actuació de l'Administració establerts en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.

La Conselleria, substancialment, va manifestar en la seua resposta que el que s'arplega en la disposició addicional primera no eximeix expressament de realitzar la valoració de les persones dependents.

Arribats a aquest punt, vam emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300901, de 05/12/2023](#), en la qual deixem constància de la no acceptació de la nostra Resolució i que la postura de l'Administració és, segons el parer d'aquesta institució, contrària als principis d'eficàcia, simplicitat i celeritat; així com de la falta de col·laboració de la Conselleria, perquè havia remés la informació a aquesta institució fora del termini establert per a això.

### **Queixa núm. 2301693. Falta de plaça en un centre ocupacional i no informació de les llistes d'espera**

El motiu d'aquesta queixa va ser, d'una banda, la demora a resoldre la sol·licitud de noves preferències, en la qual se sol·licitava una plaça en un centre ocupacional per a la filla de la promotora de la queixa (dependent en grau 3, nivell 1) i, d'una altra, la falta d'informació en relació amb les llistes d'espera per a accés als centres ocupacionals per a persones amb discapacitat, qüestió que fa que aquesta queixa destaque respecte a unes altres sobre la mateixa matèria.

La instrucció de la queixa va posar de manifest la falta d'informació als sol·licitants sobre les places disponibles en els centres ocupacionals i, amb això, sobre les llistes d'espera d'accés a aquests. La mateixa Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va manifestar que aquesta informació no apareixia publicada en la web perquè l'aplicació no ho permetia, si bé s'estava treballant per a fer-ho possible a mitjà termini.

Vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2301693, de 05/09/2023](#), en què recordàvem a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge l'obligació de resoldre en el termini màxim establert i li recomanàvem, amb fonament en el principi bàsic de transparència de l'actuació de l'Administració, que publicara en la web les places disponibles en cadascun dels centres de diversitat funcional.

Després de la preceptiva resposta de la Conselleria, vam dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301693, de 10/11/2023](#), en la qual vam donar per no acceptada la nostra Resolució, ja que no s'havia resolt la sol·licitud de canvi de recurs que havia donat origen a la queixa i, a més, urgíem la Conselleria a fer pública la informació, atès que l'Administració va assenyalar que s'estava facilitant aquesta dada des de les direccions territorials tan sols als qui ho sol·licitaven.

### **Queixa núm. 2302539. Dependència. Revisió del PIA. Prestació econòmica d'assistència terapèutica infantil (PATI)**

El 31/08/2023 vam registrar un escrit en el qual la persona promotora de la queixa manifestava el seu malestar per la falta de resposta a la sol·licitud que va presentar el 09/05/2023 de revisió del programa individual d'atenció (PIA) vinculat a l'expedient de dependència d'una menor d'edat, que sol·licitava una prestació per persona professional d'assistència terapèutica infantil (PATI).

A causa de la proximitat del començament del curs escolar i la falta de resposta a la seua sol·licitud, amb data 25/07/2023 la promotora de la queixa va presentar un nou escrit davant l'Administració autonòmica competent en la matèria. Hi sol·licitava que es resolguera el PATI al més prompte possible «para que la menor pueda organizar rutinas con sus asistentes y podamos organizar con el colegio su adaptación », escrit a què tampoc havia rebut resposta fins a aquell moment.

Aquesta institució era conscient que l'Administració estava dins de termini per a resoldre, però comprenia la necessitat urgent de la família d'obtenir una resposta a la seua sol·licitud d'ajuda, el retard de la qual podria afectar l'adaptació de la menor d'edat a l'entorn escolar i entorpir el seu procés d'inclusió social. Per tot això, la queixa va ser admesa a tràmit el dia 01/09/2023 i vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge.

Transcorregut el termini legalment establert d'un mes, el Síndic no havia rebut l'informe sol·licitat.

Amb la informació que constava en l'expedient, que era l'aportada per la persona interessada, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302539, de 24/10/2023](#), en la qual suggeríem a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que procedira, com més prompte millor, a emetre la corresponent resolució de revisió del programa individual d'atenció, de manera que la menor d'edat titular d'aquesta queixa rebera els suports que requeria en el seu procés d'integració escolar i rehabilitació

El 25/10/2023, fora de termini, el Síndic va rebre l'informe sol·licitat inicialment a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge. En aquest, se'ns comunicava que amb data 13/10/2023 s'havia resolt la revisió del programa individual d'atenció i es reconeixia el dret a una prestació econòmica d'assistència personal.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302539, de 03/11/2023](#), ja que la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge havia resolt el programa individual d'atenció sol·licitat per a la menor d'edat objecte de la queixa i havia concedit el PATI sol·licitat.

### **Queixa núm. 2302599. Responsabilitat patrimonial per demora. Hereus**

La ciutadana, en qualitat d'hereua de la persona dependent morta, es va dirigir al Síndic atés que l'Administració no havia resolt la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada com a hereua al novembre de 2019. Aquesta era la segona queixa presentada pel mateix motiu (la queixa anterior era la núm. 2003941).

Hem de destacar que, prèviament, el seu marit (el dependent mort) havia presentat una altra queixa (núm. 1900308) davant d'aquesta institució per la demora de l'Administració de més de vint mesos a resoldre l'expedient de dependència. La queixa es va tancar per la defunció del titular durant la seua tramitació.

L'única resposta coneguda de l'Administració era que l'11/06/2020 s'havia iniciat un altre expedient d'ofici sobre aquest mateix assumpte, en el qual se'ls indicava que es resoldria el procediment d'ofici per ser més àgil i ràpid. No obstant això, transcorreguts més de 38 mesos des de l'inici de l'expedient d'ofici, continuava sense solució.

Analitzat l'assumpte i després de rebre els informes pertinents, el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302599](#), de 23/10/2023, en què recomanava a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que, amb caràcter urgent, instal·lara una aplicació informàtica per a la gestió d'aquests expedients, així com que resolguera la reclamació de responsabilitat patrimonial d'ofici iniciada al juny de 2020.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302599, de 04/12/2023](#), sense que s'haguera acceptat la nostra Resolució.

### **3.1.2 Vulnerabilitat**

Les queixes que es presenten davant del Síndic de Greuges per problemes en la tramitació i en el pagament de les prestacions i de les ajudes destinades a mitigar les situacions de vulnerabilitat i d'exclusió són d'una gran varietat. Enguany, de nou, hem

atés queixes sobre prestacions econòmiques individuals (PEI), sobre el bo cistella de la compra, sobre les pensions no contributives, etc., però, fonamentalment, continuem registrant un elevat volum de queixes sobre la tramitació i les incidències de l'ajuda de la renda valenciana d'inclusió (RVI).

Sembla que aquesta prestació es troba anualment amb problemes reiterats i, sorprenentment, alguns de nous, després de sis anys de vigència. En 2023 hem detectat un increment substancial de les queixes per causa de la falta d'abonament de mensualitats de l'any anterior (moltes referides a desembre de 2022), circumstància que va comportar l'obertura d'una queixa d'ofici. Altres vegades, l'omissió de pagament es referia a endarreriments ja reconeguts corresponents a anys anteriors al de la resolució de l'ajuda.

Una altra queixa d'ofici es va obrir sobre la denegació de la renda valenciana d'inclusió quan la persona sol·licitant té un treball en el moment de la resolució, però compleix tots els requisits per a ser-ne beneficiària no sols quan sol·licita l'ajuda, sinó durant els més de sis mesos següents que l'Administració es retarda a resoldre i ignora els mesos sense ingressos.

Destaquem en aquest *Informe anual 2023*, positivament, una queixa presentada per una persona que era titular d'RVI i a qui se li va extingir quan va fer els 65 anys. Atesa la condició de refugiat/asilat d'aquesta persona i la dificultat d'accedir a unes altres ajudes, des d'aquesta institució vam valorar que aquestes «circumstàncies extraordinàries» podien comportar una revocació de l'extinció. La Conselleria competent va resoldre favorablement.

Una vegada més, la falta de coordinació entre administracions ha provocat queixes per perjudicis per a les persones més vulnerables per no atendre com cal ni atribuir-los dins del termini corresponent els drets reconeguts.

Finalment, malgrat que en l'[Informe anual 2022](#) indicàvem que el pagament del bo social tèrmic (BST) de 2020 estava en vies de solucionar-se, en 2023 vam conèixer queixes reiterades per no abonar-se la citada ajuda que combat la pobresa energètica. No sols no es pagava aquesta ajuda, sinó que no es donava una resposta sobre això als possibles beneficiaris. Finalment, la Generalitat Valenciana, des de juny de 2023 fins a gener de 2024, ha adoptat una sèrie de disposicions i mesures que han permés conèixer ja les persones que en són beneficiàries i l'import que rebran, i l'abonament del BST 2020 està previst per a maig de 2024.

### **Queixa d'ofici 17/2022 (núm. 2203408). Denegació de la renda valenciana d'inclusió per treball temporal sense tindre en compte els mesos sense ingressos**

En l'[Informe anual 2022](#) ja vam fer referència a aquesta queixa, que estava en tràmit en el moment de la redacció d'aquest informe, perquè des de l'entrada en vigor de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, que regula la renda valenciana d'inclusió, estàvem rebent queixes de persones a qui, encara que complien tots els requisits per a la seua concessió quan sol·licitaven aquesta ajuda, se'ls denegava quan es resolvia la petició, fora del termini màxim de sis mesos, per estar treballant en aquell moment.

El Síndic considerava que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ignorava el dret que la persona interessada tenia a l'RVI durant els mesos en què no percebia cap ingrés, i que, si la Conselleria haguera resolt dins de termini, la persona sol·licitant sí que haguera percebut l'ajuda, per la qual cosa s'estava ignorant la precarietat i la vulnerabilitat suportada durant mesos.

La Resolució d'inici d'investigació es va remetre a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives el 31/10/2022. En el seu informe de resposta, la Conselleria ens comunicava que, segons la mateixa llei reguladora de la renda valenciana d'inclusió, les persones titulars de la prestació que estan treballant de manera remunerada no poden accedir a les modalitats de renda de garantia, exclusió que no afectaria la resta de persones de la unitat familiar. Afirmava, a més, que estava treballant per a resoldre els expedients en el termini legalment establert i insistia que a les persones titulars que no podien accedir a l'ajuda sol·licitada per estar treballant en el moment de la resolució se'ls podria reconèixer aquesta ajuda en la modalitat de renda complementària del treball, o bé hauria de sol·licitar-la un altre membre de la unitat familiar.

Després de l'estudi del referit informe, remetem la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203408, de 22/01/2023](#). Hi suggeríem a la Conselleria que resolguera favorablement les sol·licituds de renda valenciana d'inclusió de garantia pel període de temps en el qual la persona sol·licitant complira els requisits per a ser destinatària d'aquesta ajuda, juntament amb la resta de la unitat de convivència, encara que en el moment de la resolució (aprovada fora de termini per causes imputables a l'Administració) no es compliren tots els requisits i evitar així efectes no desitjats.

En la seua resposta, registrada el 27/02/2023, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va insistir en la impossibilitat de concedir l'ajuda d'RVI en les modalitats de renda de garantia a les persones que estiguen treballant en el moment de la resolució d'aquesta ajuda, i que ho podria fer en la modalitat de renda complementària del treball, encara que aquesta opció era inviable, atés que aquesta modalitat no havia sigut implementada. També se'ns informava que s'havia proposat la inclusió d'aquesta modalitat en el pla normatiu de 2023 de modificació de la normativa de renda valenciana d'inclusió, a la vista de l'experiència obtinguda des de la seua posada en marxa.

Pel que fa a les demores en la resolució de les ajudes de renda valenciana d'inclusió (origen de la problemàtica denunciada), només s'apuntava que estaven efectuant un estret seguiment i revisió del procediment. La Conselleria afirmava que era conscient de les obligacions legals i que s'havien habilitat els mitjans necessaris per al seu compliment, sense concretar mesures que contribuïsquen a això. Finalment, insistia que les persones sol·licitants que treballaven de manera remunerada no podien accedir a les modalitats de renda de garantia, circumstància que no afectava les persones beneficiàries de la unitat de convivència, que sí que podien desenvolupar qualsevol tipus d'activitat laboral sempre que els ingressos percebuts per renda de treball no superaren el límit dels ingressos mínims establerts en la normativa d'aquesta ajuda. Vam remetre a la Conselleria la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203408, de 06/03/2023](#), sense que s'hagueren atés les nostres consideracions.

A aquesta institució li resulta molt difícil comprendre per què els beneficiaris sí que poden treballar i no el que sol·licita l'ajuda, a pesar que la prestació es fixa per a la unitat familiar de què tots formen part i no sols per al sol·licitant. Però, a més, aquest argument de l'Administració no aclareix el fet principal: s'està denegant l'ajuda d'RVI a la persona sol·licitant que sí que complia els requisits quan la va sol·licitar i durant el termini màxim que tenia la Conselleria per a resoldre, sense explicar per què no se li concedeix amb efectes retroactius i fer efectiu el dret que sí que tenia.

### **Queixa d'ofici 6/2023 (núm. 2302726). Renda valenciana d'inclusió. Impagament de les prestacions corresponents a anys anteriors**

Des de l'any 2021 hi ha un degoteig constant de queixes presentades davant d'aquesta institució per impagaments de mensualitats de la prestació de renda valenciana



d'inclusió corresponents a exercicis pressupostaris anteriors. Les queixes es van iniciar en 2021 respecte de deutes del 2020, però s'han succeït en els anys següents, referides majoritàriament a deutes de mensualitats d'anys anteriors, encara que la casuística és variada.

Això va motivar l'obertura d'una queixa d'ofici el 19/10/2023. Després de concedir a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge una ampliació del termini per a respondre, el 19/12/2023 vam rebre l'informe reclamat. A més d'alguns aclariments, la Conselleria ens comunicava que les obligacions d'anys anteriors es registraven i s'ordenava el seu pagament amb preferència a uns altres expedients. A més, indicava la necessitat d'harmonitzar els saldos disponibles pendents de pagar amb les variacions que comportava la percepció pels beneficiaris de l'ingrés mínim vital. Aquestes tasques requereixen millorar l'aplicació informàtica emprada en la gestió de l'RVI amb la finalitat que les prestacions reconegudes en exercicis anteriors es paguen dins del primer trimestre de l'any següent.

Des d'aquesta institució vam remetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302726, de 08/01/2024](#), en la qual suggeríem a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que informara les persones afectades per la suspensió d'alguna mensualitat de les ajudes d'RVI ja reconeguda sobre els motius i la previsible resolució d'aquesta incidència, i que detallara amb claredat com i quan es produiria l'esmena. Igualment, li suggeríem que informara les persones afectades del seu dret a reclamar interessos; que resolguera amb agilitat les modificacions en les prestacions, sense interrompre el pagament en cap mensualitat; i que introduïra en l'aplicació informàtica corresponent les millores per a evitar els desajustos que s'estaven evidenciant.

En el moment de redactar aquest *Informe anual 2023* no havíem rebut la resposta de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge a les nostres consideracions.

### **Queixa núm. 2300695. No abonament dels endarreriments reconeguts de prestacions d'anys anteriors**

La interessada ens comunicava el 23/02/2023 que havia sol·licitat l'ajuda de renda valenciana d'inclusió el 20/11/2020 i per la Resolució de 12/07/2022 se li va reconèixer aquesta ajuda amb efectes des del dia 01/12/2020, per la qual cosa els endarreriments pujaven a 19.616,28 euros, endarreriments que no li havien pagat.

En el moment de presentar-nos la queixa tenia suspesa l'ajuda per estar treballant, però havia reclamat davant de l'Administració autonòmica competent els referits endarreriments, sense èxit, a pesar de la situació de vulnerabilitat en què vivia, perquè, amb tres fills a càrrec seu, havia assumit deutes que havia de retornar.

En resposta a la nostra Resolució d'inici d'investigació sobre aquest assumpte, remesa el 24/02/2023, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens comunicava el 28/04/2023 el següent:

(...) efectivamente la persona interesada no ha percibido los atrasos que le correspondían y, a fecha del presente informe, se han iniciado las gestiones oportunas para resolverlo y abonar las cuantías adeudadas a la mayor brevedad posible tal como establece el artículo 20 del Decreto 77/2019, de 7 de junio, del Consell, de regulación del procedimiento de gestión del presupuesto de la Generalitat al tratarse de obligaciones de años anteriores.

Això va motivar una nova Resolució del Síndic, de 05/05/2023, en què se sol·licitava a la Conselleria ampliació d'informe en relació amb la previsió del pagament del deute reconegut a juliol de 2022 i sobre l'abonament d'interessos legals. La resposta, rebuda el 22/06/2023, no aportava més informació que l'anterior.

Per això, vam dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300695, del dia 01/08/2023](#), i suggeríem a la Conselleria que abonara els efectes retroactius de l'ajuda, reconeguts feia un any.

El 04/09/2023 vam rebre la resposta de la Conselleria, que no aportava cap solució i insistia que l'abonament del deute «serà mediante la modalidad establecida en el Decreto 77/2019, de 7 de junio, del Consell, de regulación del procedimiento de gestión del presupuesto de la Generalitat», a pesar que havien transcorregut catorze mesos des del reconeixement del deute.

Finalment, el Síndic va procedir a dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300695, de 12/09/2023](#), i va donar per finalitzat aquest expedient sense haver aconseguit que la Conselleria acceptara les nostres consideracions.

### **Queixa núm. 2300340. Demora en la resposta al recurs d'alçada. Impagament de prestacions per discutida suspensió de l'ajuda**

El promotor d'aquesta queixa reiterava el 10/01/2023 una queixa anterior (núm. 2201968), que es va tancar el 04/10/2022 amb «l'aparença» d'una immediata resolució del problema plantejat. No obstant això, continuava sense percebre la renda valenciana d'inclusió (RVI) que havia sol·licitat.

El 16/12/2019 se li va concedir la renda valenciana d'inclusió, en la modalitat de renda de garantia d'inclusió social (RGIS). Així i tot, el 04/03/2022 es va aprovar una resolució d'extinció d'aquesta ajuda, que se li va notificar el 10/03/2022. Això va motivar que el 15/03/2022 presentara un recurs d'alçada contra aquesta extinció, sense obtindre resposta després de més de nou mesos.

El ciutadà no entenia els motius de l'extinció de l'ajuda ni va rebre cap explicació. L'únic canvi que s'havia produït en la seua família en aquells mesos havia sigut l'arribada del seu fill de l'Equador, a qui va empadronar en el seu domicili el 10/11/2021, i va comunicar a l'Ajuntament de Gandia aquesta variació als efectes oportuns. El seu fill era major d'edat, però no podia treballar de moment, perquè estava en tràmits per a aconseguir la targeta de residència de familiar de ciutadà de la Unió Europea.

En la referida queixa anterior (núm. 2201968) els serveis socials de Gandia ens van comunicar que sempre que s'incorporava a la unitat de convivència una persona familiar en primer grau de consanguinitat que no reunia el requisit d'empadronament/residència efectiva, donava lloc a l'extinció de la prestació. Atesa la reclamació presentada davant el Síndic, la llavors Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius va facilitar instruccions verbalment, on exposava que, com que el titular de l'RGIS no havia perdut els requisits d'accés a aquesta, davant de la comunicació de variacions, no era procedent l'extinció de la prestació, simplement, no s'afegia el familiar a la unitat de convivència fins que no reunira el requisit d'un any d'empadronament. Això va motivar que des dels serveis socials es desdigueren i promogueren la revocació de l'extinció de l'RVI.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens va comunicar que el recurs d'alçada estava pendent de la valoració, però la persistent demora a resoldre va motivar aquesta

nova queixa en la qual vam haver de dirigir-nos de nou a l'Ajuntament de Gandia i a la Conselleria competent.

El 15/02/2023 l'Ajuntament de Gandia ens va comunicar que el 06/07/2022 van procedir a sol·licitar a la Conselleria la revocació de l'extinció de l'RVI realitzada «en fecha 31/01/2022 a la mayor brevedad posible y con el reconocimiento de los correspondientes atrasos, puesto que (...) sigue cumpliendo los requisitos para ser titular de la prestación Renta Valenciana en su modalidad de Inclusión Social». Per la seua part, el 17/02/2023, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives continuava comunicant que el recurs estava pendent de la valoració.

Vam remetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300340, de 07/03/2023](#), en què demanàvem a l'Ajuntament de Gandia que insistira en la defensa dels drets de la persona interessada, i a la Conselleria que resolguera urgentment el recurs d'alçada presentat un any arrere i que abonara les mensualitats degudes.

L'Ajuntament de Gandia ens va respondre el 10/03/2023 que acceptava el nostre suggeriment i subratllava la dificultat dels serveis socials municipals per a contactar amb la tècnica de referència de zona per a solucionar aquests problemes. Per la seua part, la Conselleria ens va respondre fora de termini, el 17/04/2023, i ens informava de la seua intenció d'atendre tots els recursos presentats. També ens va comunicar que s'havia aprovat una nova ajuda d'RVI, encara que no ens va donar resposta de per quina raó s'havia extingit l'anterior expedient sense pagar els deutes que arrossegava. Això ens va obligar a formular una altra Resolució el 24/04/2023 en què sol·licitàvem que aclarira els motius de l'extinció de l'anterior expedient de renda valenciana d'inclusió i per què la Conselleria no havia abonat a l'interessat els mesos des que es va deixar de pagar fins que s'havia activat el nou expedient. A aquest requeriment no va donar resposta dins de termini la Conselleria. Per tant, vam procedir a dictar una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300340, de 13/07/2023](#) i evidenciar la falta de col·laboració de l'Administració autonòmica.

No obstant això, en data 21/07/2023 rebem, finalment, l'informe reclamat. En aquest informe es confirma la no resolució del recurs d'alçada i la falta de motivació normativa sobre els impagaments d'endarreriments no abonats erròniament en un expedient d'RVI ja extingit.

### **Queixa núm. 2300446. Impagament de mensualitat de l'any anterior. Ajustament amb l'ingrés mínim vital (IMV)**

El 07/02/2023 la persona interessada ens va manifestar que era perceptora de l'ajuda de renda valenciana d'inclusió, en la modalitat de renda de garantia d'inclusió social. No obstant això, no havia cobrat la nòmina del mes de desembre anterior (2022) ni la de gener de 2023, amb els consegüents perjudicis que aquesta incidència en el pagament li provocava.

El 07/02/2023 sol·licitàrem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives informació sobre aquest tema i el 17/03/2023 rebérem l'informe de la Conselleria en què indicava que la nòmina de gener de 2023 s'havia abonat el 08/02/2023 i que es devia, efectivament, la del mes de desembre de 2022. Respecte d'aquest deute, ens va indicar que:

(...)al haberse producido en este año la renovación del expediente de renta valenciana y aumentar la cuantía de la prestación reconocida al pasar de 856,45€ a 1.066,00€, la proyección anual presupuestaria establecida se ha agotado. A esto hay que sumarle la percepción simultanea del Ingreso Mínimo Vital (783,07€) del que también es

beneficiaria la persona promotora de la queixa, por lo que las variaciones sufridas por esta prestación de carácter estatal pueden incidir en la prestación de renta valenciana. No obstante, a fecha de este informe se están efectuado las gestiones oportunas para proceder al abono de los atrasos a la mayor brevedad posible.

El 28/03/2023 remetem a la citada Conselleria una Resolució de nova petició d'informe, per a sol·licitar que explicara detalladament el motiu al·legat per a no pagar la nòmina de desembre de 2022.

La referència realitzada per la mateixa Conselleria al fet que la projecció anual pressupostària s'havia esgotat provoca no sols perplexitat sinó preocupació, per la qual cosa demanem que aclarisca el citat argument i ens responga sobre la previsió d'abonament d'aquesta nòmina del mes de desembre en aquest cas en particular, encara que no excepcional, ateses les queixes que sobre aquest mateix assumpte es reben en aquesta institució.

El 15/05/2023 rebíem l'informe reclamat de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Se'ns comunicava que la promotora de la queixa era també perceptora de l'ingrés mínim vital, i que al juny de 2022 es va aprovar un augment de l'import d'aquesta ajuda, amb efectes des del dia 01/01/2022. Això va comportar, segons la Conselleria, que la persona interessada continuara percebent la mensualitat d'RVI sense tindre en compte aquesta variació durant el període esmentat, sabent que qualsevol incidència que es produeix en l'IMV repercuteix necessàriament en l'RVI.

D'altra banda, i pel que fa a la preocupació relativa a la generació d'incidències per les quals no s'abonaven les ajudes puntualment en els últims mesos de l'any quan hi havia revisió de la prestació rebuda, se'ns va informar que quan la renovació donava lloc a un augment o disminució de l'import de la prestació es procedia o bé a una fiscalització addicional, dirigida a augmentar la previsió de despesa realitzada al començament del corresponent exercici pressupostari, o bé a una desafectació, dirigida a disminuir aquesta previsió. De manera que, en tot cas, quedava assegurat l'abonament de la prestació mitjançant la realització d'aquestes operacions, llevat que amb posterioritat concorregueren circumstàncies que afectaren l'import de la prestació reconeguda.

Finalment, afegia en el seu informe, la quantitat que restava al desembre de 2022 per abonar (115,60 €) no es corresponia amb la totalitat de la mensualitat d'RVI, si bé era el romanent després d'haver regularitzat la prestació de renda en incidir en ella la variació a l'alça de l'IMV. També se'ns va comunicar que el 27/04/2023 es va pagar aquesta quantitat a la persona promotora de la queixa.

Davant de les explicacions donades, la persona interessada no va presentar al·legacions, per la qual cosa vam procedir a remetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300446, de 16/06/2023](#), i vam considerar que les dos mensualitats degudes en l'ajuda d'RVI s'havien abonat i que s'havia solucionat la queixa plantejada. No obstant això, vam constatar que les regularitzacions entre l'RVI i l'IMV no es realitzaven amb immediatesa i, per això, es produïen disfuncions que les persones beneficiàries no entenen.

A més, vam comprovar que l'Administració ajustava la prestació de l'RVI amb demora i que, per tant, els perceptors de les ajudes podien percebre ingressos indeguts que l'Administració no estava reclamant.

### **Queixa núm. 2300546. Incidència en els pagaments**

Una persona beneficiària de l'RVl amb efectes des de març de 2022 va presentar una queixa davant del Síndic en la qual reclamava tots els pagaments corresponents a l'any 2022, excepte novembre, i també tots els mesos de l'any 2023 (en el moment d'interposar la queixa, gener i febrer).

Referia l'interessat que, després d'infinat de telefonades al 012 de la Generalitat, no sols no resolien les seues necessitats d'informació, sinó que acabaven transferint la telefonada a una locució que generava més indefensió i desinformació.

Constatàrem la urgència a resoldre les incidències en els pagaments, atés que el promotor era una persona extutelada per aqueixa administració. D'ací la importància de rebre els pagaments a què tenia dret reconegut mitjançant la corresponent resolució, per a facilitar la normalització de la seua vida.

Analitzat l'assumpte, vam requerir un informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Després de sol·licitar la Conselleria una ampliació de termini, ens va remetre un informe en el qual assenyalava que els endarreriments de 2022 es pagarien d'acord amb el que s'estableix en el Decret 77/2019, de 7 de juny, del Consell, de regulació del procediment de gestió del pressupost de la Generalitat. Quant a les mensualitats corresponents a l'any en curs, s'estaven realitzant les gestions oportunes per a l'abonament de la prestació.

I, en relació amb el funcionament del servei d'informació al ciutadà 012, comunicava que no era de la seua competència, per la qual cosa no podien donar informació sobre aquest (la competència era, en aquell moment, de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica).

El Síndic va emetre la [Resolució de consideracions de la queixa 2300546](#) el 24/03/2023, en què recordava el deure legal de respectar el dret reconegut a les persones a gaudir de serveis públics de qualitat (article 9.2 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana). Així mateix, recomanava treballar de manera ràpida, eficaç i coordinada amb la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica per a solucionar immediatament els problemes denunciats per l'autor de la queixa sobre el deficient funcionament del servei d'informació al ciutadà 012. També suggeríem a la Conselleria que, amb caràcter urgent, resolguera immediatament la incidència denunciada i pagara l'ajuda d'RVl dels mesos de març, abril, maig, juny, juliol, agost, setembre, octubre i desembre de 2022, i els corresponents a l'any 2023, de gener i febrer.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300546, de 25/04/2023](#) sense que fora acceptada la nostra Resolució per la Conselleria ni tampoc es fera cap esment a les consideracions i els suggeriments plantejats ni a la data prevista per a fer efectiu l'abonament de les mensualitats degudes.

### **Queixa núm. 2301811. Refugiat-asilat. Circumstància extraordinària davant de l'extinció de l'ajuda**

El promotor de la queixa reclamava una resposta al recurs d'alçada presentat, a febrer de 2023, contra la resolució d'extinció de la prestació d'RVl de data 01/01/2023. En l'escrit ens informava que tant ell com la seua esposa tenien l'estatus de refugiats-asilats/protecció internacional.

Analtzat l'assumpte, vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ens va comunicar que el recurs d'alçada s'estava tramitant i que, segons el que s'estableix en la normativa vigent, quan les persones preceptores arribaven als 65 anys, això era motiu d'extinció de la prestació d'RVI.

El Síndic va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2301811, de 24/07/2023](#) dirigida a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, en la qual suggeria que amb caràcter immediat resolguera el recurs d'alçada presentat a febrer de 2023. A més, atés l'estatus de refugiats-asilats/protecció internacional del promotor de la queixa, instava la Conselleria a deixar sense efecte la resolució d'extinció i a procedir a reprendre els pagaments de la prestació i contemplar el pagament de les mensualitats no abonades. Finalment, també suggeria que a desembre de 2023 procedira d'ofici a resoldre la renovació de l'RVI de l'interessat, si mantenia l'estatus de refugiat i la resta dels requisits (obviant l'edat de més de 65 anys) o li comunicara els tràmits que havia d'iniciar per a sol·licitar la renovació de la citada prestació de renda valenciana d'inclusió (art. 39 de la Llei 19/2017, de 20 de desembre).

La Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge va donar resposta a la Resolució i indicava, entre altres qüestions, que, tenint en compte les circumstàncies extraordinàries que concorrien en aquest cas, procediria a estudiar la manera de fer efectiu l'accés a la renda valenciana d'inclusió de la persona promotora de la queixa, a la vista de la seua situació d'especial vulnerabilitat.

El Síndic va emetre una [nova Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2301811, de 27/09/2023](#), en què reiterava la necessària resposta expressa al recurs d'alçada i que, per l'estatus de refugiats-asilats/protecció internacional del promotor de la queixa, deixara sense efecte la resolució d'extinció, que procedira a reprendre els pagaments de la prestació i que contemplara amb caràcter retroactiu les mensualitats no abonades. Així mateix, i atesa la situació d'extrema vulnerabilitat del promotor, instava a prorrogar automàticament la prestació de renda valenciana d'inclusió (art. 47.4.e).

El 18/10/2023 va tindre entrada la resposta de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge a la segona Resolució de consideracions, en la qual s'indicava que en data 30/08/2023 s'havia procedit a la revocació de la resolució d'extinció d'RVI i que, en data 28/09/2023, es va abonar la prestació. Així mateix, la Conselleria va manifestar que en la tramitació de renovació d'aquesta es procediria en aplicació de l'art. 47.4.e (Altres supòsits que determine la conselleria competent en inclusió social, a iniciativa pròpia o a proposta d'altres administracions públiques, atenent l'evolució de la realitat social i els resultats aportats per les successives avaluacions de l'aplicació de la prestació en relació amb el grau de permanència en la prestació de diferents col·lectius).

El promotor de la queixa va ratificar els aspectes de l'informe de la Conselleria i va informar que havia rebut l'abonament de la prestació de renda valenciana d'inclusió de manera regular, així com el pagament dels endarreriments.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301811, de 23/10/2023](#) per acceptació de les consideracions per part de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge.

### **Queixa núm. 2203836. RVI i farmàcia gratuïta**

Una persona perceptora de l'RVI va denunciar davant del Síndic que no estava exempta del règim d'aportació farmacèutica. L'objecte de la queixa se centrava a conèixer els

motius pels quals la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives s'havia demorat a acreditar l'RVI davant de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) per a determinar el règim d'aportació farmacèutica de l'autor de la queixa (exempció).

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203836](#), de 04/02/2023, en la qual recomanava a l'Administració autonòmica que, una vegada concedida la renda valenciana d'inclusió, comunicara, com més prompte millor, les prestacions que comporten farmàcia gratuïta a l'INSS, i complira amb el principi d'eficàcia previst en la normativa vigent. Així mateix, urgíem la Conselleria a garantir l'accés de la persona promotora de la queixa a la prestació de farmàcia gratuïta.

L'Administració no va donar resposta dins de termini a la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203836](#) el 31/03/2023.

### **Queixa núm. 2302858. Demora en el pagament del bo social tèrmic 2020**

El 28/09/2023 registrarem un escrit en el qual el ciutadà manifestava que continuava sense percebre l'ajuda que li corresponia del bo social tèrmic (BST) de 2020. En un expedient anterior, el núm. 2201363, que vam tancar el 17/01/2023, l'interessat ja ens va manifestar la seua queixa per aquest mateix motiu.

A desembre de 2022, la Presidència de la Generalitat ens va comunicar, en el transcurs de la citada queixa i en unes altres que tramitàvem de semblants, que l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE) era l'entitat competent per a gestionar i tramitar les ajudes del bo social tèrmic de 2020 i 2022. També va informar que l'IVACE havia portat a terme la gestió del BST 2021, i que corresponia a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic la responsabilitat d'arbitrar les mesures pressupostàries oportunes per a fer efectiu el pagament del BST 2020 amb la major celeritat possible.

Per tant, vam entendre que la resolució dels expedients de BST de l'any 2020 era imminent i vam procedir al tancament dels expedients de queixes que s'havien investigat. No obstant això, al llarg de l'any 2023 molts ciutadans van reiterar la seua queixa davant el Síndic de Greuges, ja que no se'ls havia pagat el BST de 2020.

Després de comprovar que, en la present legislatura que es va iniciar al juny de 2023, l'IVACE depén orgànicament i funcionalment de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, i a fi de contrastar el que la persona promotora exposava en la seua queixa, el 29/09/2023 vam sol·licitar a aquesta conselleria informació sobre el tema.

Esgotat el termini no havíem obtingut una resposta de la Conselleria, per la qual cosa vam remetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302858, de 20/11/2023](#), en què suggeríem que s'arbitraren les mesures necessàries per a fer front, de la manera més ràpida possible, a l'abonament del BST 2020.

El 16/01/2024, fora del termini indicat i evidenciant de nou una falta de col·laboració, rebem un informe de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme en el qual ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

- Els fons del Ministeri no van ser transferits a l'IVACE. Per a pal·liar aquesta situació, i seguint les indicacions del Síndic de Greuges, es va acordar pel Consell el 29/06/2023 una modificació pressupostària perquè l'IVACE pagara el BST 2020.

- En data 23/12/2023 es va publicar el Decret 217/2023, de 14 de desembre, del Consell, pel qual s'establien les bases reguladores del programa d'ajudes econòmiques a les persones consumidores beneficiàries del bo social tèrmic per a 2020, que va entrar en vigor l'endemà de la seua publicació. Això suposava l'inici de la tramitació del pagament de les ajudes corresponents al bo social de l'exercici 2020.
- El 21/12/2023 es va comunicar a l'IVACE que era beneficiari d'una transferència de 9.772.862,64 euros per a finançar la tramitació i gestió de les ajudes del bo social tèrmic 2020.
- El 28/12/2023 es va signar la Resolució de la presidenta de l'IVACE de concessió directa d'ajudes destinades a pal·liar la pobresa energètica en consumidors vulnerables en el marc del programa bo social tèrmic de l'exercici 2020 a les persones que el 31/12/2019 tenien la condició de beneficiàries del bo social d'electricitat.

La Conselleria va disposar un enllaç (<https://www.ivace.es/index.php/val/ajudes/bo-social-termic-menu/56250-bo-social-termic-2020>) a través del qual poder consultar si s'és o no persona beneficiària i l'import corresponent; les persones beneficiàries podran renunciar al cobrament de la subvenció fins al 15/05/2024. Transcorreguda la data límit sense haver rebut renúncia, l'IVACE considerarà que la persona beneficiària accepta la subvenció concedida i es procedirà a realitzar els pagaments corresponents.

Quant al cas particular abordat en aquesta queixa, la Conselleria ens va comunicar que la persona promotora era beneficiària del BST 2020 per un import de 60,29 euros.

Tot i que el BST 2020 encara no s'ha fet efectiu, hem comprovat que l'Administració ha adoptat les mesures oportunes per a aconseguir realitzar el pagament d'aquesta prestació en els pròxims mesos, i pot indicar en aquest moment les persones que en són beneficiàries i els imports que rebran a partir del mes de maig de 2024.

Per tant, vam procedir a remetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302858, de 17/01/2024](#) a les parts implicades, després de constatar que, finalment, s'abonará aquesta ajuda de bo social tèrmic de 2020.

### **3.1.3 Diversitat funcional**

El gran dèficit de recursos amb els quals atendre les persones amb diversitat funcional psíquica i la no adaptació de barreres arquitectòniques han motivat queixes davant d'aquesta institució que evidencien una clara falta de suport a les persones amb diverses discapacitats.

Hem tingut coneixement de joves amb espectre autista que no troben una plaça en un centre ocupacional quan acaben la seua etapa escolar o que tenen problemes d'accés a determinats serveis públics. Ens han remés denúncies de falta d'accessibilitat a edificis i a transports públics per a les persones amb mobilitat reduïda. Igualment, hem constatat els greus problemes familiars i socials que comporten la falta de places residencials per a persones amb patologia dual (malaltia mental i consum de tòxics).

Aquestes últimes situacions exigeixen una urgent coordinació entre els serveis d'atenció primària i les conselleries competents en serveis socials i en sanitat, perquè la falta de recursos residencials específics provoca vertaders drames i situacions molt difícils de



gestionar per a les persones malaltes i les seues famílies, amb riscos greus per a totes elles.

Finalment, un any més, hem de destacar les demores en les valoracions del grau de discapacitat, especialment en el Centre Base d'Alacant.

### **Queixa núm. 2301828. Demora en l'assignació d'una plaça en un centre ocupacional a menor amb TEA**

L'objecte de la queixa va ser la demora en l'assignació d'una plaça en centre ocupacional específic per a persones amb trastorn de l'espectre autista (TEA). Aquesta plaça va ser sol·licitada en 2020 i la sol·licitud va ser ampliada, posteriorment, quant als centres proposats, després de ser rebutjat el seu ingrés pels recursos inicialment triats.

La investigació va posar de manifest que la Conselleria no tenia una previsió sobre la data en què la interessada podria optar a una plaça amb les característiques que necessitava. Tampoc havia oferit una alternativa per a la seua atenció, encara que en breu havia d'abandonar el centre educatiu. A més, reconeixia que la dotació de recursos per a aquest col·lectiu a la Comunitat Valenciana resultava del tot insuficient per a la demanda que hi havia, especialment a la província de València, on residia la interessada.

D'altra banda, es va posar de manifest que la finalització de l'escolaritat als 21 anys suposava un increment en la demanda d'aquesta mena de centres que no s'havia previst de manera coordinada entre les administracions implicades.

Finalment, la Conselleria assenyalava que una entitat va quedar fora de l'anterior convocatòria de concerts en el sector de diversitat funcional per falta de crèdit.

El Síndic reclamava en la seua [Resolució de consideracions](#), de data 07/09/2023, un posicionament més proactiu de la Conselleria que, partint d'una avaluació de les necessitats i una planificació de recursos, en coordinació amb unes altres administracions com ara l'educativa i la sanitària, generara els mitjans necessaris, dotara de crèdit suficient els concerts amb entitats sense ànim de lucre i realitzara una cerca activa de recursos amb els gestors dels centres.

Així mateix, aquesta institució considerava que, si així i tot, arribat el moment, no es disposara de places públiques o concertades per a atendre les demandes de la ciutadania, s'hauria d'oferir a les persones interessades informació sobre altres possibles recursos i també la possibilitat de rebre prestacions econòmiques vinculades al servei que s'hi prestava, per a donar solució a la demanda existent i no deixar les persones amb trastorn de l'espectre autista i les seues famílies sense resposta de manera indefinida.

Finalment, la Direcció Territorial de València ens va informar que havia desplegat les actuacions encaminades a assignar la plaça sol·licitada, tenint en compte l'ordre en la llista d'espera d'urgència en què estava inclosa la persona interessada, encara que sense precisar la data per a poder oferir-li una plaça en algun dels centres sol·licitats.

Assenyalaven, no obstant això, que estava previst un increment notable de places en l'últim trimestre de 2023, així com que s'estava ultimant la publicació d'un protocol d'accés a places públiques en centres d'atenció a persones amb discapacitat, per a establir les condicions que milloraren la transparència i funcionalitat de les llistes d'espera a places públiques en centres destinats a persones amb discapacitat.

Per això, sense poder considerar com a plenament acceptades les consideracions del Síndic, la [Resolució de tancament](#) de data 20/10/2023 entenia que hi havia un compromís de solució per part de l'Administració.

### **Queixa núm. 2302695. Necessitat de transport públic adaptat**

La queixa es va presentar davant de les dificultats d'una persona amb reconeixement d'un grau de 94% de discapacitat i mobilitat reduïda per a accedir a un autobús adaptat.

En principi, des de l'EMT (Empresa Municipal de Transports de València) se li va indicar que la documentació estava incompleta, perquè el certificat de diversitat funcional no reflectia els punts de mobilitat, només el percentatge.

Arran de la queixa, l'EMT va consultar els seus serveis jurídics, que van informar que, de conformitat amb el recent Reial decret 888/2022, que va entrar en vigor el 20/04/2023, es considerava que la persona tenia mobilitat reduïda quan presentava una limitació final de mobilitat igual o superior al 25%. És a dir, que a partir d'aquesta normativa les limitacions de mobilitat es consignen en percentatges, i no en punts com fins a aquell moment.

En conseqüència, la sol·licitud es va acceptar i, en el moment d'emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302695, de data 01/11/2023](#), la interessada ens havia comunicat que estava fent ús del servei.

### **Queixa núm. 2302929. Demora en la valoració del grau de discapacitat d'un menor d'edat. Centre Base Alacant**

La persona promotora, en nom del seu fill menor d'edat, havia sol·licitat a l'abril de 2023 el reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de discapacitat del menor, que pateix trastorn d'espectre autista (TEA). En el moment d'acudir al Síndic, el 04/10/2023, havien transcorregut sis mesos des de la sol·licitud i no havien obtingut resposta.

Després d'admetre la queixa es va sol·licitar un informe a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge el 05/10/2023, i el 27/10/2023 el registrarem. En el citat informe s'indicava que no s'havia procedit a resoldre l'expedient (estava en fase d'estudi per part de l'equip tècnic) i que, com que s'estaven resolent les sol·licituds d'octubre de 2022, no es podia preveure una data de resolució.

En data 30/10/2023 vam donar trasllat de l'informe de la Conselleria a la persona promotora i, en les seues al·legacions de data 09/11/2023, insistia en la urgència a resoldre la sol·licitud del certificat de discapacitat, després de més de set mesos d'espera. En efecte, la falta de qualificació de grau de discapacitat impedia a aquest xiquet de quatre anys accedir a les prestacions i els recursos a què tenia dret.

El Síndic va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302929, de 20/11/2023](#), en què destacava el suggeriment a la Conselleria per tal que resolguera urgentment l'expedient de discapacitat i procedira a valorar el grau de les limitacions de les activitats diàries, obrint així la possibilitat, si era procedent, d'accedir als recursos i les prestacions que correspongueren a la persona interessada.

El 15/12/2023 vam rebre la resposta de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge a la nostra Resolució de consideracions de data 20/11/2023, i ens comunicava que no s'havia emés la corresponent resolució sobre el grau de discapacitat.

El Síndic va emetre [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302929, de 20/12/2023](#), sense que haguera sigut acceptada la nostra Resolució de consideracions per la Conselleria.

### **Queixa núm. 2300668. Falta de plaça residencial per a una persona amb patologia dual (salut mental)**

En aquest expedient ens centrem en la situació del fill de la promotora de la queixa, que no havia pogut ser ingressat per inexistència d'un recurs residencial específic per al seu diagnòstic (trastorn d'addicció en la base d'un trastorn de la personalitat antisocial) i, a partir d'això, en l'anàlisi de les places residencials existents per a persones afectes de patologia dual (malaltia mental i consum de tòxics).

Inicialment, dirigim la petició d'informació a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que va informar que estava prevista una visita domiciliària des de l'equip de Serveis Socials, i que havia sol·licitat que li fora remés un informe de les actuacions realitzades.

Ens adrecem novament a la Conselleria per a sol·licitar més informació i, després dels canvis en l'Administració de la Generalitat, va ser la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge la que ens va informar que, des dels Serveis Socials d'atenció primària, s'estava fent un seguiment individual de la situació de l'interessat. A més, va assenyalar que en el Decret de tipologia de centres no estava contemplada com a tal la tipologia «centres destinats a persones amb patologia dual».

Després de la tramitació ordinària de l'expedient, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300668, de 26/10/2023](#) en la qual recomanàvem a la Conselleria que es coordinara amb les diferents administracions públiques per a garantir al fill de la promotora de la queixa el recurs necessari i específic per a la millora de la seua patologia, en què es pogueren abordar de manera integral els trastorns que pateix. Així mateix, instàvem la Conselleria a crear places residencials per a l'abordatge integral de la patologia dual.

En la preceptiva resposta a aquesta institució, en relació amb la creació de places residencials, la Direcció General de Persones amb Discapacitat ens va respondre que no era competència seua, sense que de l'escrit poguera deduir-se que haguera donat trasllat a l'òrgan competent.

D'altra banda, es va assenyalar que hi havia una estreta coordinació des dels serveis socials amb els dispositius sanitaris implicats en els problemes de l'interessat, però que es continuava a l'espera del seu ingrés en un centre i que el recurs adequat era un dels que atenen patologia dual, als quals s'accedia per derivació des de la Conselleria de Sanitat.

Per tot això, aquesta institució va considerar necessari dirigir una nova petició d'informe a la Conselleria de Sanitat. En el moment de la redacció d'aquest *Informe anual 2023*, la Conselleria es trobava dins del termini d'un mes establert en la Llei 2/2021 per a donar resposta a aquesta institució.

### **Queixa núm. 2300528. Barreres arquitectòniques en un edifici públic**

Un regidor de l'Ajuntament del Campello va denunciar que el seu grup municipal havia tornat a rebre noves queixes ciutadanes a causa de la falta d'accessibilitat de l'edifici on se situen les regidories d'Urbanisme i Medi ambient.

Cal recordar, una vegada més, que tots els poders públics han de realitzar polítiques que permeten a les persones amb discapacitat el gaudi dels drets que s'atorguen a tota la ciutadania (article 49 de la Constitució Espanyola). En línia amb aquests principis i en relació amb l'accessibilitat dels edificis d'ús públic, la Generalitat Valenciana ha de procurar la integració de les persones amb discapacitat mitjançant una política d'igualtat d'oportunitats i mesures d'acció positiva, així com garantir l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, edificis i serveis públics (article 13.2 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Aquesta institució considera que l'accessibilitat universal ha de ser entesa com un procés de millora contínua que promoga l'adopció de les mesures necessàries perquè les persones amb discapacitat puguen viure de manera independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida.

En aquest cas, si l'Ajuntament del Campello ha decidit que les oficines d'atenció al públic de les regidories d'Urbanisme i Medi ambient se situen en un edifici concret, aquest ha de ser accessible per a les persones amb mobilitat reduïda. En cas contrari, aquestes persones estan patint una injusta discriminació per les seues limitacions personals, la qual cosa no es pot consentir de cap manera.

La ciutat i l'entorn urbà on es viu diàriament és un àmbit en el qual resulta prioritari fer realitat l'accessibilitat universal. En aquest sentit, l'Ajuntament del Campello és l'Administració pública que amb major proximitat es relaciona amb els veïns, la que presta els serveis bàsics essencials i la que ha de donar més exemple en l'accessibilitat de les seues oficines d'atenció al públic.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2300528](#), de 27/04/2023, i recomanava a l'Ajuntament del Campello que adoptara, com més prompte millor, totes les mesures que calgueren perquè les persones amb mobilitat reduïda pogueren ser ateses en condicions d'igualtat i sense patir cap mena de discriminació en l'immoble on se situen les oficines d'atenció al públic de les regidories d'Urbanisme i Medi Ambient, i que es garantira l'accessibilitat d'aquest edifici.

Aquest ajuntament no va contestar sobre l'acceptació o rebuig de la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300528](#) el 16/06/2023.

### **Queixa núm. 2300946. Possible discriminació resolta positivament. Menor amb TEA**

La persona promotora de la queixa manifestava el seu malestar i disconformitat per la falta d'actuació de l'Ajuntament de Formentera del Segura, perquè no havia facilitat l'accés del seu fill als cursets de natació i pel tracte discriminatori que havia rebut.

El xiquet patia trastorn d'espectre autista, TEA, de grau 3, i tenia reconeguda una discapacitat del 41% i un grau 3 de dependència.

Analitzat l'assumpte, es va sol·licitar un informe a l'Ajuntament, que va ser rebut dins del termini corresponent i en el qual indicava, entre altres qüestions, que considerava que

no s'havia exclòs en cap moment el menor. L'Administració local va posar com a exemple que durant l'Escola d'Estiu de 2022 s'havien adoptat mesures de reforç i que s'havien oferit a la família alternatives per a finançar un taller de caràcter privat.

El Síndic va emetre una [Resolució de consideracions](#) el 17/05/2023 en la qual suggeria a l'Ajuntament que en el cas que la promotora optara per inscriure el seu fill en el curs de natació s'adoptaren les mateixes mesures de reforç que en l'Escola d'Estiu de 2022. En canvi, si volia que el seu fill continuara assistint a la piscina privada on acudia, l'Administració local hauria d'arbitrar un model de sol·licitud i/o justificant de petició i/o prestació, així com del pagament d'aquesta per a ajudar l'autora de la queixa a sufragar la totalitat o una part del cost.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300946, de 27/06/2023](#), després de l'escrit de la promotora de la queixa en què informava que havia arribat a un acord amb l'Ajuntament i després de rebre la resposta de l'Ajuntament en la qual acceptava la Resolució de consideracions.

### 3.1.4 Majors

Durant els anys 2020 i 2021, principalment, les restriccions provocades per la pandèmia de la COVID-19 van comportar moltes queixes de familiars i usuaris de centres de dia i residencials de persones majors dependents. Superada aquella etapa, encara hem detectat resistències en l'Administració, no ja a realitzar determinades inspeccions, sinó a donar compte dels seus resultats i a compartir-los amb les persones directament interessades.

L'opacitat i la falta de transparència d'aquestes actuacions públiques no sols evidencien un dèficit de bona administració, sinó que semblen voler imposar una mena de sospita i de recel de la mateixa Administració sobre els seus ciutadans, pel suposat mal ús que de la informació obtinguda pogueren fer.

#### **Queixa núm. 2301596. Investigació de les deficiències d'una residència. Resistència a lliurar les actes d'inspecció**

La queixa tenia per objecte la denúncia de deficiències en el funcionament de la residència per a persones majors dependents Villa d'Altea-Les Boqueres, on es trobava ingressada la mare de la persona promotora, i que van poder derivar en la caiguda i posterior mort d'aquesta.

Durant la tramitació de la queixa es va saber que el centre havia sigut visitat pel Servei d'Inspecció de la Conselleria, però la filla i promotora de la queixa no havia sigut informada del resultat de l'actuació inspectora de l'Administració, no tenia accés als documents que la integrava ni havia tingut la possibilitat de recórrer la seua resolució en defensa del seu dret o interessos legítims.

La Conselleria tampoc va aportar a aquesta institució l'informe de les incidències detectades ni les actes d'inspecció de la visita realitzada en 2022 ni les actuacions realitzades per a esmenar-les. La falta de remissió dels informes i les actes d'inspecció, en els termes previstos en la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, van impedir que aquesta institució tinguera un coneixement més aproximat a la realitat de l'atenció que reben les persones majors en el centre investigat, amb la qual cosa es dificultava la nostra tasca per a atendre la situació de les persones més vulnerables.

En conseqüència, considerem que la negativa a remetre a aquesta institució les actes i els informes que es derivaven de la inspecció realitzada era injustificada i contravenia els articles 37 i 45.1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Així, en la nostra [Resolució de consideracions](#), de data 01/08/2023, instàvem novament la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge perquè remetera a la promotora d'aquesta queixa i al Síndic de Greuges tant les actes d'inspecció com l'informe sobre les deficiències detectades, si n'hi havia, i sobre les possibles actuacions posades en marxa per a esmenar-les.

No obstant això, la queixa va concloure amb una [Resolució de tancament](#), de data 05/10/2023, en la qual es deixava constància de l'incompliment, dos mesos després, de les nostres recomanacions, de la falta de col·laboració i de la voluntat entorpidora de la Conselleria. Per això declarem la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge com a entitat no col·laboradora i obstaculitzadora de les actuacions del Síndic, per no procedir a la remissió electrònica de les esmentades actes.

Després del tancament, amb data 11/10/2023, es va rebre en aquesta institució l'informe pendent de la Conselleria, a què s'adjuntaven les actes sol·licitades.

### **Queixa núm. 2201787. Falta de resposta a una reclamació**

El 30/05/2022 vam registrar un escrit en el qual la persona promotora ens indicava que, en data 17/12/2020, va presentar una queixa davant d'una residència de majors i, com que no havia rebut resposta, va sol·licitar una cita perquè l'informaren sobre l'estat d'aquesta, però no li van comunicar res.

La queixa va ser admesa a tràmit el 30/05/2022 i, després de sol·licitar diversos informes a l'Administració autonòmica competent, ens van informar que, arran de l'escrit presentat en el seu moment per la promotora de la queixa, es va realitzar una inspecció que va derivar en un expedient sancionador contra la mercantil titular de la residència per a persones majors dependents. L'Administració també assenyalava que li havien comunicat a la persona promotora de la queixa que l'expedient sancionador s'estava tramitant i que les sol·licituds d'informació havien de ser tramitades formalment. No obstant això, afegien que el procediment estava en fase de resolució, però que no podien facilitar-li determinada informació per no ser part interessada en el procediment.

El 02/02/2023 vam emetre una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2201787](#) en què recordàvem a l'Administració autonòmica competent en la matèria que, ateses les circumstàncies que assenyalaven la condició d'interessada de la persona promotora de la queixa, resolguera expressament la seua petició d'accés als documents que integraven l'expedient, ja fora concedint-li aquest accés o exposant-li motivadament les causes que s'estimaren concurrents per a denegar-lo.

Aquesta institució va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2201787, de 13/03/2023](#), per solució d'aquesta, ja que l'Administració autonòmica competent va respondre la sol·licitud presentada per la persona promotora de la queixa i exposava les raons per les quals no li van donar accés a la documentació que integraven l'expedient. No obstant això, van comunicar a la persona interessada que s'havia iniciat un procediment sancionador i l'entitat sancionada havia interposat un recurs d'alçada contra aquest.

### 3.1.5 Igualtat

#### **Queixa d'ofici 2/2023 (núm. 2300738). Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere**

El paper del Síndic de Greuges en matèria de violència de gènere és defensar els drets de les dones i garantir que es respecten els principis d'igualtat, no discriminació i protecció contra la violència i l'abús.

A més, cal tindre en compte que el funcionament i la coordinació eficaç dels recursos de les diferents administracions públiques són fonamentals en la lluita contra la violència de gènere. No oblidem que es tracta d'un problema complex i multidisciplinari que requereix la intervenció coordinada de diferents àrees i organismes. Així, una de les qüestions inicials en el sistema d'atenció i protecció a les víctimes de violència de gènere és la necessària acreditació d'aquesta condició en la dona.

El Síndic ha tingut coneixement, tant a través de queixes presentades com per associacions que treballen en l'àmbit de l'erradicació de la violència de gènere a la nostra Comunitat, de l'existència de demores a donar cita presencial en els centres Dona 24 h; de la disconformitat amb el tracte rebut per les dones que hi acudeixen; com també de dificultats per a l'obtenció de la citada acreditació. Igualment, les associacions ens han traslladat els inconvenients que genera el fet que s'exigisca una certificació diferent per cada tràmit administratiu que cal realitzar, cosa que obliga les dones a acudir al Centre Dona 24 h cada vegada que tenen una necessitat, amb la conseqüent nova revictimització.

El 09/05/2023 el Síndic va dictar la Resolució d'inici de la queixa d'ofici núm. 2300738, en què sol·licitava a les administracions implicades (Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública) informes detallats i raonats sobre les actuacions que van motivar l'obertura d'aquesta queixa.

Després de rebre els informes de les administracions autonòmiques competents, que es van registrar a juny de 2023 i setembre de 2023, respectivament, el Síndic va dictar el 03/10/2023 una Resolució de nova petició d'informe, dirigida a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge.

El 17/10/2023, en el marc d'una reunió de treball organitzada pel Síndic de Greuges amb personal de diferents dispositius d'atenció a les dones víctimes de violència de gènere, persones expertes, associacions de dones que treballen en aquest camp i amb la presència de la tècnica responsable d'aquesta matèria en el Defensor del Pueblo d'Espanya, es van exposar les dificultats existents per a l'obtenció de la citada acreditació, així com possibles propostes de millores.

El 05/12/2023, després que la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge sol·licitara una ampliació de termini, va tindre entrada en aquesta institució el nou informe sol·licitat.

En la data de redactar aquest *Informe anual 2023*, l'expedient de queixa estava en fase de dictar la Resolució de consideracions.

### **Queixa núm. 2302168. Discriminació per empadronament**

En aquesta queixa es va plantejar la possible discriminació a una menor, sense justificació objectiva i raonable, en impedir la seua inscripció en una escola d'estiu únicament pel fet de no estar empadronada en el municipi.

A la vista de l'informe emés per la Mancomunitat de municipis implicada, en què es reconeix la vulneració del dret a la igualtat en l'ús del requisit de l'empadronament, així com de les al·legacions plantejades per la part interessada, amb data 05/10/2023 el Síndic de Greuges va acordar [Resolució de tancament](#) de la queixa formulada.

### **Queixa núm. 2302107. Falta de resolució de la sol·licitud d'RVI d'una dona víctima de violència de gènere. Procediment d'urgència**

La falta de resolució de la sol·licitud de renda valenciana d'inclusió que la promotora de la queixa havia presentat pràcticament catorze mesos abans, va motivar l'obertura d'aquest expedient. En aquest cas, cal destacar que la interessada havia manifestat que tenia acreditada la condició de víctima de violència de gènere.

Aquesta institució va sol·licitar un informe a les dos administracions amb competències en la tramitació de la sol·licitud: l'Ajuntament de Cheste i la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge.

L'Ajuntament va ratificar en la informació que ens va remetre que constava acreditada la condició de víctima de violència de gènere de la sol·licitant, així com que estava registrat que cobrava una renda activa d'inserció per violència de gènere i que l'expedient comptava amb informe-proposta favorable.

Per part seua, la Conselleria va respondre, a pregunta expressa d'aquesta institució, que l'expedient s'estava tramitant de manera ordinària i no pel procediment d'urgència.

Després de la tramitació de l'expedient, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302107, de 16/10/2023](#), en la qual recordàvem a la Conselleria l'obligació legal de resoldre en el termini màxim establert —que per a les sol·licitants víctimes de violència de gènere és de tres mesos— i l'obligació de complir els preceptes de la Llei de la renda valenciana d'inclusió sobre la tramitació de les sol·licituds de les víctimes de violència de gènere i garantir l'efectivitat dels drets que tenen reconeguts.

La Conselleria no va fer cap esment d'aquesta qüestió en la seua resposta (de la qual es deduïa, d'altra banda, que no s'havia emés una resolució sobre la concessió de la prestació).

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302107, de 10/11/2023](#), en la qual deixava constància que la Conselleria no havia realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic. Així mateix, recordava l'obligació de tramitar aquestes sol·licituds pel procediment d'urgència (i no pel procediment ordinari, com s'havia fet en aquest cas), que redueix els terminis estandarditzats a la meitat.



## 3.2 Infància i adolescència

El Síndic de Greuges té encomanada específicament la protecció dels drets de la infància i l'adolescència, per la seua especial vulnerabilitat.

La intervenció amb xiquets, xiquetes i adolescents es recolza en uns pilars que la sustenten. Un d'aquests pilars està format pels recursos comunitaris propis de les entitats locals, que tenen encarregada la prevenció, detecció i intervenció en el mateix entorn dels menors d'edat. Un altre pilar en què es recolza la intervenció amb la infància és el de les famílies acollidores que es fan càrrec dels menors quan és inevitable la separació temporal dels entorns familiars. L'últim pilar seria l'adequada gestió i manteniment dels centres residencials, que són els recursos últims que s'han de fer servir quan resulte imprescindible per a l'adequada atenció als xiquets i que, en cap cas, s'han d'utilitzar per a menors de tres anys.

La presa de decisions en aspectes que afecten els xiquets, les xiquetes i adolescents té una tremenda transcendència en les seues vides, i exigeix als seus actors el maneig de rigorosos protocols d'actuació, la necessària qualificació i especialització, i també poder disposar de recursos d'atenció diürna, residencial i familiar ben dotats i que funcionen de manera adequada.

Al llarg de 2023 hem finalitzat la tramitació d'una queixa d'ofici (núm. 2201585) que va començar en 2022 i que, precisament, estava dirigida a avaluar els mecanismes per a atendre les situacions de risc en la infància. La investigació ha conclòs posant de manifest l'absència de coordinació entre l'Administració amb competències en l'àmbit autonòmic i les entitats locals. Igualment, aquesta institució reprovava la conselleria competent per eludir la seua responsabilitat de liderar el sistema de protecció dels xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc, així com per no establir protocols d'actuació unificats i processos de recopilació de dades que permeten el disseny de polítiques de protecció a la infància i adolescència en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

D'altra banda, la prevenció ha sigut l'objecte d'una altra queixa d'ofici (núm. 2303253), en aquest cas sobre el seguiment que realitzen els ajuntaments dels menors de 14 anys que cometen accions tipificades com a delictes. Aquesta queixa, motivada per l'increment d'aquests casos a la Comunitat Valenciana —reflexat en les memòries de la Fiscalia General de l'Estat per a 2022— està actualment en fase de tramitació.

En el marc de la investigació de la situació dels recursos residencials, a més de concloure una queixa sobre el Centre de Recepció Alacant i una altra sobre la Residència Socioeducativa Reiets d'Alacant, hem iniciat enguany sengles investigacions sobre la Residència Socioeducativa Jaume I de Picassent i sobre el Centre Les Rotes, totes dues a partir de la denúncia dels treballadors sobre les deficiències detectades en el seu funcionament.

En totes elles s'ha posat de manifest un escàs nivell de supervisió del funcionament dels recursos residencials per part de la Conselleria, el deteriorament de les infraestructures i els problemes de personal en centres sovint sobresaturats i amb una gran heterogeneïtat en la població atesa.

Cal destacar que el programa d'acolliment familiar també ha format part principal de la nostra activitat en aquesta matèria durant l'any 2023, per tractar-se d'un component essencial del sistema de protecció a la infància. D'una banda, s'ha analitzat la disponibilitat de famílies, element essencial per a poder atendre el mandat legal d'evitar l'acolliment residencial dels més menuts. També s'ha analitzat la dotació dels recursos

destinats a la formació d'aquestes famílies i la valoració de la seua aptitud, cosa que ha evidenciat que aquests resulten insuficients per a les necessitats detectades, perquè continua havent-hi un nombre significatiu de xiquets i xiquetes susceptibles de ser acollits, i nombroses famílies acollidores ja aptes sense oferiments o, fins i tot, amb l'aptitud sense valorar.

Així ha quedat plasmat en diferents queixes que posaven de manifest la possible vulneració dels drets de les famílies d'acolliment arrellegats en la normativa, però, sobretot, la vulneració dels drets dels menors acollits, especialment, pel que fa a l'estabilitat de les mesures i a evitar processos de transició de convivència innecessaris.

D'altra banda, ha sigut cridanera la quantitat de queixes rebudes relacionades amb la interrupció, cada principi d'exercici, del pagament de les prestacions per a la sustentació de la criança dels menors acollits.

És evident que, per a assolir l'objectiu d'evitar, sempre que siga possible, la institucionalització dels menors i, en qualsevol cas, per als menors de tres anys, l'Administració necessita les famílies acollidores a l'hora d'exercir la seua acció protectora. En conseqüència, les famílies són part necessària de l'engranatge del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, i així han de ser reconegudes.

Així mateix, caldria revisar els criteris que entren en contradicció amb el que s'ha evidenciat científicament, especialment, en la presa de decisions sobre la transició dels menors a noves famílies després del canvi de la mesura de protecció. El compliment del procediment administratiu mai ha de ser obstacle, en la nostra opinió, per a una actuació tècnica que protegisca realment els drets dels menors i s'ha d'adoptar la mesura més adequada al seu interès.

Finalment, cal esmentar que en uns altres apartats d'aquest *Informe anual 2023* també s'aborden diferents assumptes que afecten la infància i l'adolescència —si bé les actuacions relatades en aquests apartats es dirigeixen a persones de totes les edats—, com ara els relacionats amb l'habitatge, la sanitat, la salut mental, l'educació, la dependència o la discapacitat.

### **Queixa d'ofici 9/2023 (núm. 2303253). Atenció a menors de 14 anys que cometen accions tipificades com a delictes**

Conegudes les dades estadístiques de les memòries de la Fiscalia General de l'Estat de 2022 sobre la incidència estatal de casos de menors de 14 anys que cometen accions tipificades com a delictes, resulta evident que se n'ha produït un augment a la Comunitat Valenciana, que resulta molt destacable a la província de València.

De conformitat amb la legislació estatal i autonòmica aplicable en aquesta matèria, malgrat la inimputabilitat penal, les administracions han de valorar possibles situacions de desprotecció i dissenyar programes preventius i d'atenció a les necessitats detectades en cada cas.

No obstant això, en la [Resolució de consideracions](#) a l'Administració de data 11/09/2023 del Síndic de Greuges sobre la queixa núm. 2201585 (Acció protectora de xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc) es conclou el següent, respecte a l'atenció que reben aquests menors (infractors d'edat inferior a 14 anys):

- La falta de desenvolupament de programes específics per a la seua atenció (des d'entitats locals).

- La indefinició dels procediments que cal seguir i el paper de les diferents administracions.
- L'absència de dades objectives que permeten dissenyar programes de prevenció i atenció específica.

En el marc d'aquesta mateixa queixa núm. 2201585 , i segons informació obtinguda dels ajuntaments, es va poder constatar que molts municipis no desenvolupaven programes específics d'atenció a les persones menors de 14 anys que han comés actes tipificats com a delictes o faltes.

La falta d'impuls d'aquestes accions, la gravetat d'alguns dels delictes comesos per aquests menors (sobretot els relacionats amb la violència sexual) i el tractament mediàtic que es dona a aquests fets justificaven, en la nostra opinió, que s'iniciara una investigació orientada a conèixer amb detall les característiques i necessitats concretes d'aquests xiquets i xiquetes, i les previsions que per a la seua atenció tenen les administracions públiques valencianes competents.

En conseqüència, amb data 21/11/2023 es va obrir la present queixa d'ofici 9/2023 (núm. 2303253) i es va requerir a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge informació sobre el procediment que se segueix actualment amb aquest col·lectiu des dels serveis socials municipals.

Adicionalment, se sol·licita la col·laboració del Ministeri Fiscal, a fi que ens aporte dades dels casos de menors de 14 anys sobre els quals s'ha intervingut des de les fiscalies de Menors de València, Castelló i Alacant després de la comissió d'accions tipificades com a delicte, especialment, sobre aquells que s'hagen derivat a les direccions territorials o als serveis socials municipals per a fer-ne el seguiment.

La queixa està en tramitació en el moment de redactar el present *Informe anual 2023*.

### **Queixa d'ofici 13/2022 (núm. 2201585). Acció protectora de xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha tancat en 2023 la investigació iniciada per aquesta institució en 2022 per a diagnosticar la realitat social i administrativa sobre les situacions de risc en la infància i l'adolescència a la Comunitat Valenciana.

Durant la tramitació de la queixa es va reunir informació tant de les conselleries competents en infància i adolescència (en aquell moment, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport), com dels ajuntaments. A aquests últims, el Síndic va dirigir un qüestionari en línia que van contestar 109 ajuntaments i 11 mancomunitats i/o agrupacions (integrades aquestes últimes per 87 ajuntaments). Les dades de l'enquesta van ser analitzades descriptivament per un equip d'investigació del Departament de Sociologia I de la Universitat d'Alacant.

Igualment, un grup d'experts, conformat per professionals dels serveis socials d'entitats locals, ha contribuït a l'anàlisi de les dades obtingudes en els informes abans esmentats, també en la detecció de punts forts i febles en l'atenció a xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc, i en l'elaboració de propostes de millora.

En l'informe remés per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives s'assenyalava que l'Administració autonòmica només compta amb les dades aportades des dels Equips Específics d'Intervenció amb Infància i Adolescència (EEIIA), però no amb els dels Equips d'Atenció Primària Bàsica (EAPB) municipals. La Conselleria entenia que, pel que feia a les situacions de risc en la infància i l'adolescència, no era assumpte de la seua competència, ja que es duia a terme des de les entitats locals.

Per la mateixa raó, no s'havia oferit a les entitats locals un protocol comú d'actuació davant de les situacions de risc. Sí que s'estava treballant en una eina de valoració d'aquestes.

En aquest sentit, en la [Resolució de consideracions](#), de data 11/09/2023, es recomanava a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge (que actualment té la competència en la matèria que ens ocupa) que assumira la seua responsabilitat de coordinació i d'obtenció de dades no sols dels equips autonòmics (EEIIA), sinó també dels municipals (EAPB). Una recomanació que la Conselleria, en la resposta remesa en data 18/10/2023, no va acceptar, perquè mantenia que no té competències per a obligar les entitats locals a utilitzar un model unificat d'informació per a l'atenció primària bàsica.

Davant això, el Síndic argumentava en la seua [Resolució de tancament](#), de data 29/12/2023, que la Conselleria no pot eludir la responsabilitat d'obtindre les dades necessàries per a avançar en el disseny unificat d'accions per a previndre i atendre els xiquets, xiquetes i adolescents que puguen trobar-se en situació de risc i al·legar que la competència en aquesta intervenció correspon a les entitats locals, ja que només així podria conèixer el grau d'eficàcia d'aquestes intervencions i si hi ha necessitats que no estan cobertes en les entitats locals i que impedeixen millorar la seua eficàcia.

El Síndic, en l'esmentada resolució, assenyalava que:

En conseqüència, és la facultat de coordinació de l'activitat de les corporacions locals per part de la comunitat autònoma la que permetrà previndre les possibles disfuncions en el sistema. Aquesta coordinació ha de desenvolupar-se tant en el disseny dels criteris i la planificació dels programes que cal realitzar per a l'atenció a la infància i l'adolescència, com en el suport financer a aquests, en l'aportació de protocols d'actuació, en la recopilació de dades sobre la seua implementació, i en la supervisió i avaluació de la qualitat dels serveis prestats.

### **Queixa núm. 2300456. Disconformitat amb mesures de protecció. Maltractaments en el centre**

L'objecte de la present queixa, que va tindre entrada en aquesta institució el 07/02/2023, era la falta de resposta de la Conselleria a l'ofertament de la promotora de la queixa de restablir l'acolliment familiar amb un adolescent amb diversitat funcional que, després de successius canvis de recurs, estava institucionalitzat en un centre de protecció específic de menors amb problemes de conducta, i que presentava dificultats d'adaptació tant al centre residencial com als recursos educatius.

La investigació realitzada va posar de manifest, en primer lloc, la història d'un adolescent amb un llarg recorregut institucional, inclosa una prolongada estada en centres per a menors amb problemes de conducta. Així mateix, mostrava l'existència d'una família, qualificada i declarada apta per la mateixa Conselleria per a l'acolliment familiar especialitzat, que estava disposada a acollir-lo de nou i acompanyar-lo en la seua trajectòria personal. I, finalment, posava de manifest la negativa de la Conselleria a atendre la petició de la promotora de la queixa i que l'adolescent fora novament acollit per aquesta família, mentre no aconseguira estabilitat en l'àmbit educatiu, la qual cosa

vulnerava, en opinió d'aquesta institució, el seu dret a una vida familiar i a l'adopció de mesures estables, sense oferir una alternativa sòlida.

Tal com reflectia la nostra [Resolució de consideracions](#) a l'Administració, de data 31/05/2023, calia reconèixer la família acollidora com a part interessada en el procediment, revisar el pla de protecció de l'adolescent, evitant prolongar l'estada en centres de menors amb problemes de conducta, i s'havia de considerar el fet de restablir l'acolliment familiar amb la que va ser la seua família acollidora amb anterioritat, i garantir els suports per a la seua adequada atenció.

L'Administració autonòmica competent en la matèria no va remetre el preceptiu informe, en què ens manifestara l'acceptació de les consideracions que li vam fer i ens indicara les mesures que adoptaria per al seu compliment o les raons que estimara per a no acceptar-les.

Això va comportar que, en la nostra [Resolució de tancament](#) de data 07/08/2023, qualificàrem l'Administració autonòmica competent sobre els fets denunciats en l'expedient que ens ocupa com a no col·laboradora, tal com dicta l'article 39.1.b de la Llei 2/2021, reguladora d'aquesta institució, ja que no va remetre en els terminis establits, el preceptiu informe que es va sol·licitar en la Resolució de consideracions amb data 31/05/2023.

#### **Queixa núm. 2300485. Renovació de l'aptitud d'una família després de dos anys sense oferiments d'acolliment familiar. Situació actual del programa d'acolliment familiar de la Comunitat Valenciana**

Una família va presentar una queixa al Síndic perquè durant dos anys no havia rebut cap oferiment de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a l'acolliment familiar de menors d'edat, i ja els instaven a renovar la seua aptitud.

La investigació es va dirigir a conèixer la situació denunciada, però, a més, es pretenia arregar informació sobre diferents aspectes relatius al programa d'acolliment familiar.

Pel que fa al primer assumpte, tal com es recollia en la nostra [Resolució de consideracions](#) a l'Administració de data 07/06/2023, la informació facilitada per la Conselleria va posar de manifest que el requeriment de revisió de la idoneïtat després de dos anys sense acolliments havia sigut un error, que s'havia rectificat i que s'havien donat instruccions precises a les direccions territorials. Igualment, s'havia suggerit a la Direcció Territorial d'Alacant que proposara a la família acollidora que ampliara el seu oferiment, per a ajustar-lo a les necessitats dels menors actualment atesos en el sistema de protecció.

No obstant això, l'absència d'ofertaments durant aquest temps havia frustrat les expectatives de la família que, al final i segons ens va informar, havia renunciat a continuar en el Registre de famílies educadores.

D'una altra banda, la investigació havia mostrat que la Conselleria disposava de fins a 99 famílies acollidores ja aptes i disponibles per a acollir que no havien rebut ofertaments des de feia un any o més (destacava la situació de la província de València, on tenen 94 famílies acollidores aptes i disponibles, de les quals 31 estaven en aquesta situació des de feia més de dos anys), i de 52 famílies l'aptitud de les quals estava pendent de valorar.

Així mateix, la Conselleria assenyalava l'existència de 41 menors d'edat sense necessitats especials, amb proposta d'acolliment familiar i pendents d'assignació (si bé eren grups de germans o xiquets majors) i de 21 amb necessitats especials i pendents d'assignació.

Des del Síndic de Greuges es considera inacceptable que, havent-hi menors d'edat susceptibles de ser acollits, hi haja una quantitat significativa de famílies acollidores ja aptes sense oferiments o fins i tot sense valorar la seua aptitud. En conseqüència, en la [Resolució de consideracions](#) a l'Administració, les nostres recomanacions es dirigien a potenciar el programa d'acolliment familiar en totes les seues fases, amb especial atenció al desenvolupament d'estratègies per a evitar la institucionalització dels menors.

En data 28/07/2023, el Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#), amb l'acceptació per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la major part de les nostres recomanacions, però sense acceptar elements que ens semblen fonamentals per al bon funcionament del programa d'acolliment familiar.

Hem d'insistir en el fet que aquesta queixa la va promoure una família que, en el curs d'aquesta tramitació, ha renunciat a la seua disponibilitat com a família educadora. Sens dubte, és una mala notícia que famílies aptes i amb experiència en l'acolliment acaben renunciant al seu oferiment per les dinàmiques establides amb elles per part de l'Administració.

L'Administració no pot oblidar que les famílies acollidores són una part fonamental del sistema de protecció a la infància. Tal com déiem en la nostra Resolució de consideracions, és essencial que s'establisquen dinàmiques que oferisquen més agilitat en l'adopció de mesures de protecció; però, a més, és essencial un seguiment i suport a les famílies en tot moment, fins i tot quan es troben en situació d'espera, la qual cosa facilitaria poder comptar amb un nodrit grup de famílies candidates i prioritzar l'acolliment familiar davant del residencial, tal com marca la normativa vigent.

#### **Queixa núm. 2300804. Extinció d'un acolliment familiar en atenció immediata**

La queixa es va iniciar perquè la Conselleria, després de considerar que es complia el termini màxim de permanència de la menor d'edat en un acolliment familiar d'urgència (sis mesos) sense haver pogut determinar la viabilitat de la reunificació familiar, va procedir a formalitzar un acolliment familiar temporal amb una família inscrita en el Registre de famílies educadores, tal com estableix l'article 5.1.a) del Decret 35/2021, de 26 de febrer, del Consell, de regulació de l'acolliment familiar (d'ara en avant, Decret 35/2021), però sense considerar l'oferiment de la família de la promotora de la queixa (que es va assabentar d'aquesta decisió un mes després) com una opció que podia ser més adequada a l'interés superior de la menor d'edat. L'Administració justificava la seua actuació únicament pels terminis administratius arrellegats en l'article 5.1.a) del Decret 35/2021, que assenyalava que aquest tipus d'acolliments d'urgència tenen una duració màxima de sis mesos, i per la conveniència de continuar disposant de la família per a acolliments d'urgència.

En ignorar la sol·licitud de la família acollidora, es van vulnerar els seus drets, ja que la decisió sobre les mesures que calia adoptar amb la menor es va prendre sense considerar la seua opinió, com indica l'article 52 de l'esmentat decret.

Per això, en la nostra [Resolució de consideracions a l'Administració](#), de data 25/06/2023, a més de recordar l'obligació legal de disminuir el nombre de transicions de convivència en els menors objecte de mesures de protecció, i també d'escoltar les famílies

acollidores abans que l'entitat pública adopte qualsevol resolució que afecte la persona menor d'edat acollida, suggeríem que contestara, com més prompte millor, l'escrit presentat per la promotora de la queixa i donara una resposta expressa i motivada a les qüestions plantejades.

La investigació va concloure amb la [Resolució de tancament](#), de data 07/09/2023, en la qual es posava de manifest que, en aquest cas, la Conselleria no havia tingut en consideració, en la seua presa de decisions sobre les mesures que calia adoptar amb la menor d'edat, la possibilitat de formalitzar una nova mesura amb la mateixa família, tal com aquesta havia sol·licitat el 13/07/2022 i, així, evitar a la xiqueta una transició de convivència addicional en la seua curta vida. Com que no ho havia fet, tampoc havien atés la recomanació de disminuir el nombre de transicions de convivència i procurar a la persona menor d'edat la mesura més estable possible en atenció a les seues circumstàncies personals i familiars.

Quant a l'obligació de respondre a la interessada, van haver de passar deu mesos i tramitar-se una queixa perquè es donara una resposta motivada a la família promotora d'aquesta queixa.

No podem passar per alt que la Conselleria tampoc ens va remetre una còpia de l'escrit de resposta a la família per tal que el Síndic poguera conèixer el seu contingut.

### **Queixa núm. 2301483. Falta de resposta a la sol·licitud d'informació sobre els motius de l'absència d'ofertaments a una família acollidora**

La queixa va ser formulada per una família que havia estat més d'un any (des que va cessar l'acolliment anterior) sense ofertaments per a acollir en sa casa xiquets, xiquetes i adolescents. Havien preguntat a la Conselleria amb competències sobre aquest assumpte i no havien rebut resposta.

Després d'iniciar la investigació, la Conselleria va informar que, davant de la disconformitat de la família amb el cessament de l'acolliment anterior, incoaria un expedient de revisió de la declaració de l'aptitud de la família abans del termini reglamentari.

La postura del Síndic de Greuges, reflectida en la [Resolució de consideracions](#) a l'Administració de data 09/08/2023, pretenia posar en relleu el Decret 35/2021, de regulació de l'acolliment familiar, que en l'article 52 desenvolupa els drets de les famílies acollidores i, en particular, el dret a ser escoltades per l'entitat pública abans d'adoptar qualsevol resolució que afecte la persona menor d'edat acollida. Aquest dret és complementari, i no contrari, a la responsabilitat de les famílies acollidores, arrellegada en l'article 53.g, de col·laborar activament amb les entitats públiques en el desenvolupament de la intervenció individualitzada amb la persona menor d'edat i seguiment de la mesura, i observar les indicacions i orientacions d'aquesta.

La queixa va culminar amb la [Resolució de tancament](#), de data 18/10/2023, amb l'acceptació parcial de les nostres recomanacions per part de la Conselleria, que es comprometia a actuar amb la suficient diligència per a evitar l'acolliment residencial de menors d'edat o la pròrroga d'aquest, mentre hi haguera famílies disponibles i inscrites en el Registre de famílies acollidores de la Conselleria. Igualment, es comprometia a realitzar una cerca activa de famílies idònies per als xiquets i les xiquetes atesos pel sistema de protecció. Això és important, ja que, per unes altres queixes que hem vist anteriorment, sabem que a la Comunitat Valenciana continua havent-hi una quantitat significativa de menors d'edat susceptibles de ser acollits, mentre que hi ha nombroses

famílies acollidores ja aptes sense oferiments o fins i tot famílies amb l'aptitud sense valorar.

En el cas de la família promotora de la queixa, després de mantindre les seues expectatives d'acollir durant més d'un any, en el moment del tancament ja havia sigut realitzada i notificada la valoració d'aptitud, i s'havia acordat la baixa en el Registre de famílies acollidores «por incumplir los requisitos de aptitud para el acogimiento, en concreto el recogido en el art. 130.5 de la Ley 26/2018 de 21 de diciembre», perquè van entendre que no havien contribuït al compliment del pla de protecció ni havien col·laborat amb els diferents agents del sistema de protecció en l'últim acolliment.

### **Queixa núm. 2302139. Falta de resposta a l'oferiment d'una família acollidora per a l'adopció o l'acolliment permanent dels menors d'edat que ja acollien temporalment**

Va presentar la queixa una família que realitzava des de feia vint mesos l'acolliment familiar temporal de dos germans de poca edat i havia sol·licitat que, si es modificava la mesura a un acolliment permanent o una guarda amb finalitats d'adopció, es fera sense canviar de família, a l'empara de l'article 151 de la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de drets i garanties de la infància i l'adolescència (Proposta d'adopció sense oferiment previ). Aquesta petició no havia obtingut resposta de l'Administració.

Es donava la particularitat que els menors havien estat mantenint contacte amb una germana biològica acollida en una altra família. També es posava de manifest la participació de fins a huit instructors en la tramitació de l'expedient dels menors.

La nostra [Resolució de consideracions](#) a l'Administració de data 16/10/2023 estava encaminada a recordar que l'actuació de l'entitat pública responsable de l'adopció de mesures de protecció ha de regir-se pel principi de l'interés superior de la persona menor d'edat, principi que ha de ser valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que l'afecten.

En conseqüència, atesa la duració de l'acolliment temporal, l'edat dels xiquets i tenint en compte —en atenció al superior interés del menor— l'objectiu primordial d'evitar la ruptura d'aquests amb l'entorn on havien estat vivint aquests últims vint mesos, i per tal d'aconseguir una alternativa familiar el més estable possible, semblava raonable que es considerara la possibilitat d'evitar sotmetre els menors d'edat a una nova transició de convivència i al trencament de vincles amb la seua actual família. En conseqüència, s'instava la Conselleria que es donara una resposta a la família acollidora respecte al seu oferiment per a poder mantindre l'acolliment dels germans en qualsevol de les modalitats previstes legalment i que es procedira, si era el cas, a la valoració de la seua idoneïtat per a tal oferiment. Igualment, es recomanava contemplar la possibilitat d'adoptar figures com l'adopció oberta que permetera el manteniment dels referents afectius previs dels menors.

La queixa va concloure amb la [Resolució de tancament](#), de data 12/12/2023, que deixava constància de la falta de transparència de la Conselleria per a informar detalladament el Síndic dels assumptes plantejats, i que contravenia el deure de les administracions investigades de col·laborar en la investigació i l'esclariment dels fets sobre els quals s'està indagant, tal com dicta el capítol VI de la Llei 2/2021, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En qualsevol cas, els fets corroboraven que la Conselleria havia actuat promovent la guarda amb finalitats d'adopció dels menors amb famílies del llistat de famílies declarades idònies, sense tindre en consideració les nostres recomanacions de donar



preferència a la família acollidora per a l'assignació si aquesta es brindava per a l'adopció sense oferiment previ, tal com es contempla en l'art. 151 de la Llei 26/2018 de drets de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana, abans d'instar transicions de convivència que puguen posar en risc el benestar emocional dels menors.

Aquest criteri, que està sustentat per l'evidència científica, ja ha sigut adoptat per altres comunitats autònomes, com ara la Comunitat de Madrid, en la seua Llei 4/2023, de 22 de març, de drets, garanties i protecció integral de la infància i l'adolescència (art. 118), que consideren que la família acollidora tindrà prioritat per a l'assignació i serà valorada com a possible adoptant, si s'ofereix per a això, amb la pretensió de promoure la mesura que resulte més adequada per a les necessitats de cada xiquet, atenent el seu superior interès.

### **Queixes per impagament de la prestació per acolliment familiar**

Enguany s'han tramitat en aquesta institució nombroses queixes relacionades amb la falta d'abonament de les prestacions de sustentació a la criança dels menors acollits.

L'argument esgrimit per la Conselleria per a aquests impagaments era que l'obertura de l'exercici econòmic requereix la realització d'una sèrie de tràmits comptables previs, a què s'ha sumat el procés d'adaptació de l'eina informàtica que s'està usant des de mitjan 2022 per a la gestió d'aquestes prestacions.

En el tancament d'alguna d'aquestes queixes (a tall d'exemple la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300623](#)) es conclouïa insistint que la prestació per acolliment familiar es concedeix a les famílies acollidores per a fer front a la sustentació en la criança dels xiquets i les xiquetes acollits, i que les demores en l'abonament que s'estan produint de manera reiterada cada principi d'exercici repercuteixen sovint en el benestar d'aquests menors d'edat.

Així mateix, instàvem que es resolgueren les incidències que havien sorgit en el desenvolupament de la nova eina informàtica per a la gestió d'aquestes prestacions i que els tràmits comptables propis de cada principi d'exercici no suposaren una demora en el seu pagament, tot tenint en compte que les famílies acollidores, a més del seu temps i dedicació als xiquets i les xiquetes acollits, han de fer una provisió de fons per a poder fer front a les despeses de la criança cada final d'any i principi del següent.



### 3.3 Sanitat

El dret a la protecció de la salut durant l'exercici 2023 ha tingut una rellevància important en l'activitat del Síndic de Greuges.

Les llistes d'espera constitueixen un dels grans problemes a què s'enfronta el sistema de salut de la Comunitat Valenciana, qüestió que s'agreuja en els pròxims anys, principalment, per l'augment de l'esperança de vida, la cronicitat de les malalties i per la falta de professionals sanitaris. En relació amb aquest últim aspecte, preocupa a aquesta institució la falta de professionals i, en conseqüència, la demora en la resolució dels processos selectius per a la provisió de places d'algunes especialitats mèdiques.

Davant de la falta de professionals i la sobrecàrrega assistencial, s'han de buscar instruments que faciliten l'estalvi de temps i evitar la duplicitat de proves i de tasques burocràtiques. En relació amb aquests mecanismes, el Síndic de Greuges ha recomanat que s'establisca l'accés a la història clínica electrònica dels pacients entre tots els centres, serveis i establiments de la Comunitat Valenciana, gestionats sota la responsabilitat de la Generalitat, que componen el Sistema Valencià de Salut.

Així mateix, les qüestions que afecten els pacients amb problemes de salut mental i les seues famílies també han sigut objecte de l'activitat investigadora del defensor. Referent a això, i sense perjudici de les queixes presentades a instàncies de part, destaquem l'obertura d'una queixa d'ofici en la qual s'aborden, en l'entorn educatiu, els problemes de salut mental que presenten molts joves i que, a vegades, els porten a conductes o ideacions suïcides.

D'altra banda, algunes ciutadanes s'han dirigit a aquesta institució per a denunciar les limitacions que pateixen per raó de la seua edat per a l'accés a tècniques mèdiques (com és el cas dels tractaments de reproducció assistida) o a programes preventius (com succeeix en la detecció del càncer de mama).

Finalment, com una altra causa de queixa comuna en aquesta matèria, assenyalem la falta o demora en la resposta expressa als fulls de queixes per reclamacions a sol·licituds d'inici de procediments administratius davant de l'Administració sanitària.

#### **Queixa d'ofici 4/2023 (núm. 2301167). Els problemes de salut mental en l'àmbit educatiu no universitari**

L'atenció a la població menor d'edat amb problemes de salut mental no sols ha de contemplar el vessant assistencial sanitari, sinó que ha de ser molt més àmplia. En altres paraules, la tasca preventiva davant de les malalties mentals de la infància i l'adolescència no pot quedar circumscrita exclusivament a l'àmbit sanitari.

El Síndic considera que el paper dels centres educatius és imprescindible en l'abordatge dels problemes de salut mental dels joves, perquè els professionals de l'educació tenen un paper essencial a l'hora de percebre indicadors que puguin alertar sobre determinats problemes que afecten la salut mental del seu alumnat.

Per tant, l'objecte de la nostra intervenció s'ha centrat a conèixer com l'Administració autonòmica valenciana aborda en l'entorn educatiu els problemes de salut mental que presenten molts joves i que, a vegades, els porten a conductes suïcides.

Aquesta institució va decidir obrir una queixa d'ofici el 17/04/2023 amb la finalitat d'investigar i supervisar les circumstàncies descrites. Per això, vam sol·licitar a les diferents administracions afectades informes detallats i raonats sobre aquesta problemàtica. Concretament, vam requerir a la Presidència de la Generalitat (comissionat per al Pla valencià d'acció per a la salut mental, drogodependència i conductes addictives) que ens informara sobre si tenia prevista l'elaboració d'una estratègia valenciana de prevenció i intervencions de les conductes suïcides en l'àmbit educatiu i, si és el cas, del cronograma per a la seua implantació.

Igualment, vam sol·licitar a la Conselleria d'Educació que ens indicara si els centres educatius compten amb protocols per a l'atenció a la salut mental dels alumnes; l'avaluació de risc per a detectar casos amb malalties mentals i/o conductes addictives; i el suport emocional i psicològic de l'alumnat per a previndre i intervindre en cas de conductes suïcides. A més, li preguntàvem si els plans de convivència dels centres docents tracten la problemàtica de la salut mental de l'alumnat; el nombre d'incidències arrellegades durant els últims anys en el pla PREVI en relació amb la salut mental de l'alumnat i, específicament, aquelles que afecten conductes suïcides; les actuacions dutes a terme per la Unitat Especialitzada d'Orientació (UEO) d'Alacant, per ser la unitat de referència en l'àmbit de la convivència i la conducta a la Comunitat Valenciana; així com la formació per al professorat, entre altres coses.

D'una altra banda, ens vam dirigir a la Conselleria de Sanitat per a conèixer els hospitals que, actualment, disposen d'Unitats d'Hospitalització Psiquiàtrica Infantil i Adolescent i el nombre d'Unitats de Salut Mental Infantil i Adolescent (USMIA) distribuïdes per departaments de salut. A més, sol·licitàvem informació sobre els mecanismes de coordinació dels professionals de sanitat amb els professionals dels centres educatius, com també la formació dels professionals sanitaris que intervenen en l'atenció a xiquets, xiquetes i adolescents amb problemes de salut mental.

Després de les eleccions autonòmiques, el Decret 10/2023, de 19 de juliol, del president de la Generalitat en el qual es determinava el nombre i la denominació de les conselleries, i les seues atribucions, va derogar l'anterior Decret 05/2019, de 16 de juny. Aquesta modificació va suposar un canvi en l'estructura i en l'organització administrativa de la Generalitat Valenciana que afectava l'àmbit de la salut mental. Així, l'11/09/2023, l'actual Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació va anunciar l'elaboració, juntament amb la Conselleria de Sanitat, d'un Pla de Salut Mental.

Actualment, després d'haver sol·licitat ampliacions d'informe a les administracions afectades, la queixa d'ofici està en fase de tramitació.

### **Queixa núm. 2300103. Límits d'edat en les TRHA**

Els problemes d'accés a les Tècniques de Reproducció Humana Assistida (d'ara en avant, TRHA) a causa de l'aplicació dels anomenats criteris cronològics (límits d'edat), de descendència (esterilitat secundària) i de viabilitat (nombre màxim d'intents) van motivar diverses queixes al Síndic de Greuges.

Entre elles destaquem la queixa núm. 2300103, en què la promotora sol·licitava aquesta tècnica amb 38 anys, però quan la van citar per a iniciar el tractament ja havia fet els 40, la qual cosa afectava el criteri cronològic d'accés a les TRHA.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300103](#), de 17/03/2023, en què recomanava a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en l'àmbit de la reproducció assistida, l'edat de les pacients de

tractaments iniciats i en curs, el començament dels quals ha patit llargues demores per les prolongades llistes d'espera a causa únicament de l'Administració, no siga raó per a excloure-les automàticament de les Tècniques de Reproducció Humana Assistida.

D'altra banda, recomanàvem que, tal com ens indicava en el seu informe la Direcció General d'Assistència Sanitària, s'implementaren les accions d'informació i sensibilització sobre les dificultats d'èxit d'embaràs a mesura que la dona compleix anys, i es garantiren les tres oportunitats de transferència embrionària en el cas que el tractament s'haguera iniciat amb anterioritat al fet que la dona complira els 40 anys, sempre que la reserva ovàrica estiguera conservada.

L'Administració sanitària va acceptar les recomanacions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300103](#) l'11/04/2023.

### **Queixa núm. 2300197. Protocol sanitari per a la detecció i atenció del TDAH**

La demora en la publicació del protocol sanitari per a la detecció i atenció del Trastorn per Dèficit d'Atenció i Hiperactivitat (d'ara en avant, TDAH) a la Comunitat Valenciana va ser objecte de la queixa núm. 2300197, que va presentar davant d'aquesta institució una associació en representació d'aquest col·lectiu.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300197](#), de 15/05/2023, en la qual es recomanava a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que implementara les mesures i accions que foren oportunes perquè, com més prompte millor, s'elaborara i es posara en funcionament el protocol sanitari per a la detecció i atenció del TDAH a la Comunitat Valenciana.

L'Administració sanitària va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300103](#) el 04/07/2023.

### **Queixa núm. 2204033. Coordinació en centres hospitalaris**

Una ciutadana va denunciar davant del Síndic de Greuges la seua situació assistencial després de la negativa a ser atesa per les unitats o consultes de Fibromiàlgia de diversos hospitals de la xarxa pública, en concret: l'Hospital Universitari La Fe de València, l'Hospital Doctor Peset de València i l'Hospital de La Ribera d'Alzira.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2204033](#), de 29/05/2023, en la qual recomanàvem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara al màxim el deure de coordinació entre els recursos sanitaris del Sistema Valencià de Salut, a fi d'evitar la demora en la prestació de l'assistència sanitària dels usuaris, i que establira i desenvolupara a aquest efecte els sistemes d'informació sanitària que foren necessaris. De fet, en aquest cas, la falta de coordinació o comunicació entre l'Hospital Lluís Alcanyís de Xàtiva, on rep seguiment la interessada, i l'Hospital La Fe de València, on va sol·licitar ser derivada (petició que se li va denegar sense comunicar-ho al seu centre hospitalari), ha suposat una demora en la prestació de l'assistència sanitària a la persona promotora de la queixa.

Així mateix, recomanàvem que, en general, s'adoptaren totes les mesures que calgueren a fi de garantir una protecció integral de la salut de l'autora de la queixa i que se li oferiren les millors opcions de tractament mèdic. En aquest sentit, recomanàvem que l'Hospital Lluís Alcanyís de Xàtiva citara, al més prompte possible, la persona

promotora de la queixa per a la seua valoració i que s'adoptaren les accions oportunes perquè poguera rebre la millor assistència sanitària que necessitara.

La Conselleria va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2204033](#) el 25/06/2023.

### **Queixa núm. 2301820. Dret d'acompanyament d'un menor**

Les dificultats d'una mare per a acompanyar el seu fill menor en el moment de l'anestèsia i la reanimació (cirurgia pediàtrica de l'Hospital General Universitari d'Alacant Dr. Balmis) van ser objecte d'estudi en aquesta queixa.

El Síndic va dictar una [Resolució de consideracions a l'Administració en la queixa núm. 2301820](#), de 07/08/2023, en la qual va recomanar a la Conselleria de Sanitat que s'extremaren al màxim les mesures organitzatives i de funcionament necessàries per a garantir el dret dels pares, mares (o els qui els substituïsquen legalment) d'acompanyar els seus fills o filles menors d'edat mentre estiguen hospitalitzats (en aquest cas, a l'Hospital General Universitari d'Alacant Dr. Balmis). Tot això en condicions d'igualtat i sense perjudici dels criteris clínics assistencials.

La Conselleria va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar una [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301820](#) el 05/09/2023.

### **Queixa núm. 2301558. Accés a la història clínica entre centres sanitaris**

Els problemes dels professionals sanitaris de l'Hospital General Universitari d'Elx per a accedir a la història clínica dels seus pacients que constaven en l'Hospital Universitari del Vinalopó van ser investigats en aquesta institució a través de la queixa núm. 2301558.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2301558](#) núm. 2301558, de 07/08/2023, en la qual va recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara al màxim el deure de coordinació entre els recursos sanitaris del Sistema Valencià de Salut, a fi d'evitar la demora en la prestació de l'assistència sanitària als usuaris, i que s'establiren i desenvoluparen a aquest efecte els sistemes d'informació sanitària que foren necessaris.

Així mateix, recomanàvem a l'Administració sanitària que, en general, adoptara totes les mesures que foren necessàries a fi de garantir l'accés a les històries clíniques electròniques (HCE) dels pacients entre els centres, serveis i establiments de la Comunitat Valenciana, gestionats sota la responsabilitat de la Generalitat, que componen el Sistema Valencià de Salut, i que es respectaren en tot moment les condicions, els límits i les garanties establides en la normativa comuna i de protecció de dades.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública no va donar una resposta a la recomanació del Síndic, per la qual cosa es va dictar [Resolució de tancament el 27/09/2023](#).

### **Queixa núm. 2301892 (i dos més). Programes de detecció del càncer de mama. Límits d'edat**

Diverses dones d'edats compreses entre 70 i 73 anys van presentar queixes davant del Síndic, en què denunciaven que en els seus respectius centres de salut els havien indicat que no podien beneficiar-se dels programes de detecció de càncer de mama a causa de la seua edat. Entre aquestes queixes —que són molt semblants—, referenciem la núm. 2301892.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, atés que la Recomanació del Consell d'Europa, de 29 novembre de 2022, proposa l'ampliació de l'edat fins als 74 anys, havia aprovat recentment una ordre per a incorporar de manera progressiva fins a aqueixa edat el programa de prevenció de càncer de mama en les dones. No obstant això, com que es tracta d'una incorporació progressiva, havien quedat excloses d'aquesta ampliació les dones nascudes abans de l'any 1953.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració en la queixa núm. 2301892](#), d'11/09/2023, en la qual suggeríem a la Conselleria de Sanitat que, com que l'edat és un factor de risc, incloguera en els programes de cribratge de càncer de mama totes les dones entre els 45 i 74 anys, sense cap matís ni exclusió.

La Conselleria de Sanitat no va acceptar la nostra Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar una [Resolució de tancament](#) el 25/10/2023.

### **Queixa núm. 2302317. Demores en l'assistència sanitària**

Com en anys anteriors, els retards en l'assistència sanitària en la realització de proves i intervencions quirúrgiques, així com en l'aplicació de tractaments, han motivat diverses queixes davant d'aquesta institució. Entre elles, destaquem la núm. 2302317, el promotor de la qual denunciava la demora a obtindre una cita del Servei de Neurologia de l'Hospital Universitari La Plana de Vila-real.

El Síndic va dictar una [Resolució de consideracions a l'Administració en la queixa núm. 2302317](#), de 20/09/2023, en la qual recomanava a la Conselleria de Sanitat que, en general, extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, en pro de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures i accions organitzatives oportunes, i fer complir, així, els principis d'eficàcia i celeritat en l'atenció sanitària. En aquest sentit, li recomanàvem que adoptara les mesures oportunes per a reduir la demora existent en el Servei de Neurologia del Departament de Salut de La Plana. Així mateix, recomanàvem que, com més prompte millor (si no s'havia fet ja), el Servei de Neurologia del Departament de Salut de La Plana procedira a citar la persona promotora de la queixa.

La Conselleria va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302317](#) el 02/10/2023.

### **Queixa núm. 2301117. Lliure elecció de centre. Trasllat de persona sorda**

La present queixa té l'origen en la possible vulneració del dret a la salut per part de la Conselleria de Sanitat en la gestió d'una sol·licitud de trasllat de centre d'una persona sorda.

El Síndic va dictar una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2301117](#), de 12/05/2023, en la qual recomanàvem a l'Administració sanitària que en el

cas que no poguera garantir una adequada assistència a la pacient en el centre on estava hospitalitzada a través de personal especialitzat en el tractament de persones sordes coneixedores del llenguatge de signes, procedira al seu trasllat a l'Hospital Pare Jofré de València, ja que pertany a una associació de persones sordes que podria prestar-li acompanyament a través dels voluntaris en aqueixa ubicació.

Tal com s'arregla en la nostra [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301117](#), de 02/06/2023, Sanitat va acceptar la nostra recomanació. En aquest sentit, en la seua resposta adjuntava un informe del Departament de Salut de la Ribera en què s'indicava que la pacient havia sigut efectivament derivada a l'Hospital Pare Jofré, d'acord amb el que s'havia sol·licitat i, així, van finalitzar el procediment de queixa.

### **Queixa núm. 2302701. Falta de personal facultatiu especialista en Neurologia**

La demora de la Conselleria de Sanitat a resoldre el procés selectiu per a la provisió de vacants de personal facultatiu especialista en Neurologia gestionades per l'Administració sanitària valenciana va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 2302701.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302701](#), de 03/11/2023, recomanem a la Conselleria de Sanitat que, en situacions com l'anàlitzada, extreme el deure legal de complir els terminis legalment establits en els processos selectius de personal, així com el deure de preveure i proveir dels mitjans humans i materials necessaris quan les circumstàncies d'aquests processos, bé per la seua complexitat, bé pel nombre de candidats a aquests, posen de manifest la dificultat del compliment dels referits terminis.

Així mateix, recomanàvem a la Conselleria que, com més prompte millor, resolguera el procés selectiu a què es referia aquesta queixa.

La Conselleria de Sanitat en el seu informe de resposta a la Resolució de consideracions del Síndic de Greuges va acceptar la segona de les nostres recomanacions, encara que no la primera, i vam dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302701](#) el 15/12/2023.

### **Queixa núm. 2203047. Salut mental. Atenció residencial. Deficient atenció a les persones usuàries**

L'objecte de la queixa, que es va iniciar en 2022, era la denúncia per un grup de treballadors del Complex Socioassistencial Doctor Esquerdo d'Alacant per males formes amb les persones residents; maltractament físic i psicològic; càstigs; boicot a la intervenció psicològica, educativa, social i familiar; subjeccions mecàniques de molt llarga duració sense la prescripció i supervisió sanitària adequada; o la negativa de part del personal a realitzar les seues funcions en les eixides a l'exterior dels residents. Els promotors de la queixa relataven que havien informat de tot això els seus superiors en reiterades ocasions, sense que s'haguera produït una resposta efectiva per a solucionar-ho.

En la nostra investigació ens vam trobar davant d'un centre que no estava autoritzat ni adherit al Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, i que desatenia el que s'estableix en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana. El seu funcionament està regulat per normativa interna de la Diputació d'Alacant, de qui depén, les seues places són assignades per la mateixa Diputació i el procés d'acreditació estava inconclús des que va començar en 2015.



Per la seua part, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública sí que havia conclòs el procés d'autorització de les unitats de la seua competència i no entrava a valorar la situació denunciada per haver-se produït en unitats dependents de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, sense assumir que la situació denunciada podria respondre a un problema estructural i afectar diferents mòduls del centre.

La conseqüència immediata de tot això, en relació amb la situació denunciada, era que el centre Doctor Esquerdo no constava en el Registre d'entitats i centres de la Conselleria, i que no s'hi realitzaven actuacions de control per part dels corresponents Serveis d'Inspecció.

La investigació, que va permetre acreditar la situació denunciada, tal com s'arplega en la [Resolució de consideracions](#) de data 26/05/2023, va concloure amb la [Resolució de tancament](#) de data 14/07/2023, amb el compromís de les administracions implicades d'agilitzar el procés d'acreditació i transferències del centre. Tant la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives com la Diputació d'Alacant van acceptar les nostres recomanacions. Cal destacar la falta de resposta del comissionat de Presidència de la Generalitat per al Pla valencià d'acció per a la salut mental.



## 3.4 Educació, drets lingüístics i cultura

### 3.4.1 Educació

Entre les actuacions iniciades d'ofici, la nostra labor s'ha dirigit a investigar aquelles alteracions de la convivència escolar en els centres docents sostinguts amb fons públics, així com les actuacions dels poders públics desenvolupades sobre aquest tema, amb la finalitat que es garantisquen en tot moment els drets de l'alumnat i, en concret, el dret a una protecció específica de la seua salut mental.

També hem estat especialment vigilants davant de les incidències que es pogueren originar en el començament del curs escolar 2023/2024, de manera que no impediren o menyscabaren la possibilitat d'aconseguir els objectius del curs a l'alumnat a què pogueren afectar.

En les investigacions a instàncies de part, i sense ànim de ser exhaustiu, cal ressenyar que continuem amb el seguiment de les actuacions de les administracions públiques valencianes en la tasca de l'eliminació definitiva de les instal·lacions provisionals, els anomenats popularment barracons, dels nostres centres docents públics, com també en la nova construcció d'edificis escolars i les millores en els ja existents, a l'efecte de satisfer la demanda de la nostra comunitat educativa.

Finalment, com en els informes d'anys anteriors, destaquem l'activitat investigadora realitzada per tal que els centres docents sostinguts amb fons públics compten amb els recursos de suport necessaris per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques, així com amb els mitjans materials i econòmics suficients per a desenvolupar la seua activitat per a assolir els objectius del projecte educatiu dels centres.

#### **Queixa d'ofici 1/2023 (núm. 2300691). Alteració de la convivència en la comunitat educativa de l'IES La Moreria, de Mislata**

El centre educatiu IES La Moreria, de Mislata, segons van denunciar els mitjans de comunicació, es trobava desbordat pels problemes de salut mental, amb quinze menors amb el protocol per conductes suïcides o autolesions activat. A tot això se sumava la falta de personal especialitzat —que impedia prestar l'atenció necessària a l'alumnat amb necessitats educatives específiques—, la falta de reforç docent i, finalment, les deficiències en les infraestructures del centre.

Aquesta situació podia suposar una vulneració dels drets reconeguts als menors d'edat escolaritzats en el centre, així com una greu alteració de la convivència en la comunitat educativa.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a les administracions competents (en aquell moment, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública), informació per a conèixer en profunditat la situació, així com les mesures previstes per l'Administració autonòmica dirigides a restablir la convivència en el centre docent.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300691, de 07/06/2023](#), es va concloure, després de la investigació duta a terme, que s'havia produït una greu alteració de la convivència en el centre docent públic en el present curs acadèmic.

Les consideracions realitzades abastaven la protecció específica de la salut mental, en l'àmbit del dret a la protecció de la salut i la seua promoció de l'alumnat; la creació en el centre d'entorns d'aprenentatge favorables per als grups de risc de baix rendiment i per a fomentar el benestar del centre i la promoció de les seues activitats; i també l'elaboració de programes dirigits als xiquets i adolescents escolaritzats en l'IES a l'efecte de dotar-los d'unes habilitats i competències cognitives, socials i emocionals per a aconseguir resultats positius en el centre educatiu i en la vida.

Igualment, recomanàvem adoptar en el centre mesures i protocols de prevenció, intervenció i compensació, i fer un seguiment constant de les mesures i els resultats que s'estigueren obtenint, a fi d'aconseguir la millor convivència en l'IES.

Així mateix, vam recomanar que es realitzaren, com més prompte millor, les obres previstes en el centre, atesa l'estreta vinculació que existeix entre la qualitat de l'educació oferida a l'alumnat i la qualitat de les instal·lacions escolars on es desenvolupa l'activitat docent.

En la resposta a la nostra Resolució, l'Administració educativa manifestava, expressament, que s'acceptaven les recomanacions i els suggeriments formulats. No obstant això, aquesta defensoria no va considerar que tal acceptació incloguera la totalitat de les recomanacions realitzades.

Quant a l'Administració sanitària, tal com ja es va esmentar en la Resolució de consideracions en relació amb l'informe remés, va insistir de manera genèrica a exposar els procediments establits, sense concretar si s'havia actuat o es tenia previst actuar en el centre docent públic.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300691, de 28/07/2023](#), i va concloure que, i bé es donava una acceptació parcial de les consideracions dictades per aquesta institució per part de l'Administració educativa, en canvi, consideràvem que l'Administració sanitària no acceptava les recomanacions i els suggeriments formulats.

### **Queixa d'ofici 5/2023 (núm. 2302683). Incidència en l'inici del curs escolar per les demores en la dotació de personal docent**

En el començament del curs escolar 2023/2024 s'estaven produint incidències en les adjudicacions de les places de professorat en els diferents centres docents públics.

Aquesta situació podia suposar una vulneració dels drets reconeguts als menors d'edat escolaritzats en el sistema educatiu valencià dins del marc del dret fonamental a l'educació.

Davant d'això, el Síndic de Greuges va sol·licitar informació per a conèixer en profunditat la situació, així com les mesures per a esmenar les incidències en l'adjudicació del professorat i perquè l'alumnat recuperara les classes perdudes, si era el cas, per falta de docents.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302683, de data 01/12/2023](#) es van formular a la Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació quatre recomanacions i dos suggeriments, entre ells, que s'extremara al màxim la diligència en les actuacions organitzatives, per a garantir el dret fonamental a l'educació de l'alumnat, a l'efecte d'iniciar el curs escolar 2024/2025 amb les plantilles al complet, amb la finalitat que no es produïra la pèrdua de classes i, per tant, de formació necessària de l'alumnat

dels centres. A més, recomanàvem avaluar si la falta de personal docent a l'inici del curs 2023/2024 havia impedit o menyscabat la possibilitat d'aconseguir els objectius del curs per part de l'alumnat afectat i, en el cas que aquesta avaluació concloguera que havia sigut així, que s'implementaren en aquells centres docents públics les mesures que foren necessàries a fi de recuperar les classes perdudes.

Així mateix, també recomanàvem que s'intensificaren les actuacions tendents a cobrir l'especialitat d'Informàtica i Serveis a la Comunitat, ja que eren les vacants més nombroses.

L'Administració educativa va acceptar les recomanacions i els suggeriments, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302683, de 15/01/2024](#).

### **Queixa d'ofici 7/2023 (núm. 2302819). Incidències en el transport escolar de l'alumnat amb necessitats educatives especials al començament del curs escolar**

En l'inici del curs acadèmic 2023/2024 s'estaven produint incidències en la prestació del servei de transport escolar a l'alumnat amb necessitats educatives especials escolaritzat en aules ordinàries, aules específiques i en centres d'educació especial.

L'objecte de la nostra intervenció es va centrar en l'anàlisi de l'existència d'actuacions administratives que hagueren generat una situació de vulneració dels drets constitucionals i/o estatutaris dels menors amb discapacitat, escolaritzats en centres ordinaris —bé en aules ordinàries, bé en aules específiques d'educació especial— i en els centres d'educació especial, en el marc del dret a l'educació.

Així, el Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació informació per a conèixer aquesta situació i la seua possible afectació a l'alumnat amb necessitats educatives especials.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302819, de 14/12/2023](#), el Síndic va concloure que al començament del curs acadèmic 2023/2024 s'havien donat una sèrie d'incidències en el transport escolar de l'alumnat amb necessitats educatives especials escolaritzat en aules ordinàries, aules específiques i en centres d'educació especial.

Aquesta institució va recomanar que es realitzaren les inspeccions pertinents a aquells vehicles de transport escolar per a l'alumnat de necessitats educatives especials assignats a les rutes amb incidències detectades per l'Administració autonòmica, tendents a constatar el compliment de les característiques dels vehicles i dels elements i dispositius de seguretat amb la normativa vigent i, entre altres, amb el que es disposa en el Reial decret 443/2001, de 27 d'abril, sobre condicions de seguretat en el transport escolar i de menors. A més, recomanàvem avaluar si s'havien produït efectes negatius (pèrdua de classes, de prestació dels recursos de suport: professors d'audició i llenguatge, de pedagogia terapèutica, fisioterapeutes...) en l'alumnat que no havia pogut assistir als centres docents públics per les incidències esdevingudes en el transport escolar, i que s'adoptaren aquelles mesures que es consideraren necessàries per a revertir aquests.

Igualment, es van formular dos suggeriments, a fi de possibles col·laboracions i actuacions amb la Direcció General de Transport i Logística (Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Infraestructures i Territori).

Si bé l'Administració educativa va acceptar les recomanacions dictades per aquesta defensoria i va manifestar un compromís ferm per a millorar el procediment de resposta en supòsits similars, no es va pronunciar a través d'un posicionament exprés, clar i directe en relació amb els dos suggeriments i el recordatori de deures legals de col·laboració que se li van efectuar.

Per això, el Síndic de Greuges va dictar [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302819, de 26/01/2024](#), amb acceptació parcial de les consideracions emeses per aquesta institució per part de la conselleria investigada.

### **Queixa núm. 2203686. Educació. Infraestructures educatives**

Aquesta queixa es va presentar per l'Associació de Mares i Pares d'alumnes (AMPA), del CEIP Sant Miquel, de Lliria, per a denunciar les deficiències en les instal·lacions educatives, la saturació d'espais i la urgent necessitat de construir més escoles en el municipi.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport informació per a conèixer en profunditat tal situació.

Atenent el que s'havia informat, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203686, de 14/02/2023](#).

Destaquem la recomanació realitzada per tal que s'agilitzaren al màxim els processos de «redelegació» de competències a l'Ajuntament de Lliria per a la construcció del nou centre educatiu, i que s'efectuara per l'òrgan delegant, l'Administració autonòmica, un seguiment continu de la gestió municipal.

També destaquem la recomanació que s'adoptaren aquelles mesures que foren necessàries (tècniques, pressupostàries...), per a l'eliminació de les aules prefabricades existents en el centre i per a la recuperació dels espais comuns escolars ocupats, una vegada que estiguera operatiu el nou centre docent.

L'Administració educativa va acceptar les recomanacions i el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203686, d'11/04/2023](#).

### **Queixa núm. 2300156. Educació. Falta de resposta a un recurs d'alçada**

La present queixa té l'origen en la falta de resposta al recurs d'alçada interposat per la persona interessada, en què manifestava la disconformitat amb l'avaluació realitzada a la seua filla del mòdul de pràctiques de formació en centres de treball (FCT) del cicle mitjà en Atenció a Persones amb Situació de Dependència.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, informació per a conèixer en profunditat tal situació.

Davant del que s'havia informat, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300156, de 13/03/2023](#).

Entre les consideracions realitzades, cal destacar que es recomanava resoldre el recurs interposat i que, en cas que per motius formals no s'entrara en el fons de l'assumpte debatut, s'aclarira i s'informara la ciutadana en relació amb les qüestions exposades en els seus escrits, sobre la base del principi de participació i dret a la informació de pares,

mares o tutors legals en l'evolució del procés educatiu, en aquest cas, de la seua filla, així com al dret de l'alumna a una avaluació objectiva.

L'Administració educativa va acceptar les recomanacions i els suggeriments, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300156, de 25/04/2023](#).

### **Queixa núm. 2300166. Educació. Falta de recurs de suport**

Aquesta queixa va ser presentada per l'Associació de Famílies de l'Alumnat del CEIP Jaume I de Novetlè, que denunciava la falta del recurs de suport de professorat d'audició i llenguatge per a l'alumnat del centre docent públic.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport informació per a conèixer la realitat dels fets denunciats.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300166, de 31/03/2023](#) es va formular a l'Administració educativa el suggeriment que la Inspecció Educativa i els equips d'orientació realitzaren un seguiment continu, per a valorar i constatar que les necessitats de l'alumnat es trobaren en tot moment cobertes amb els recursos humans existents. I, en cas negatiu, que s'adoptaren les mesures pertinents per a esmenar tal situació, a fi de materialitzar el desenvolupament dels principis d'equitat i d'inclusió en el sistema educatiu valencià de l'alumnat amb necessitats especials en el centre docent públic.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300166, de 25/05/2023](#) en la qual entenia que no era acceptat el suggeriment formulat per aquesta institució, perquè el que va comunicar l'Administració educativa es limitava a informar de les funcions que corresponen a la Inspecció Educativa i a l'equip docent del centre, i a indicar que es garantirà (entenem terme futurible) el suport d'audició i llenguatge als sis alumnes (entenem que únicament a aquests alumnes) que requerien un pla personalitzat.

Aquest pronunciament no satisfia plenament la pretensió del suggeriment dictat per aquesta defensoria, ja que es focalitzava en un centre concret, el CEIP Jaume I de Novetlè, i en l'alumnat escolaritzat que requeria suport d'audició i llenguatge.

Així mateix, suggeríem que el seguiment continu s'efectuara, a més, pels equips d'orientació (unitats especialitzades d'orientació en les seues funcions d'assessorament i intervenció), ja que per a aquesta institució la inclusió educativa es tracta d'una qüestió social, de drets humans i de dignitat humana, per la qual cosa qualsevol retard o una prestació anòmala o defectuosa dels recursos que necessite aquest alumnat (amb discapacitats sensorials, auditives i visuals) suposa augmentar la desigualtat amb la resta d'estudiants del centre docent públic.

### **Queixa núm. 2300867. Educació. Deficiències en un centre docent públic**

La present queixa va ser formulada per un membre del Consell Escolar del CEIP El Barranquet, que denunciava una sèrie de deficiències (seguretat, accessibilitat, prevenció d'incendis...) en el centre docent, així com l'incompliment per part de l'Ajuntament de Godella i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de les consideracions realitzades per aquesta institució i acceptades per aquestes administracions en la queixa núm. 2001304, que es va tancar el 06/11/2020.

En aquesta nova queixa, el Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, així com a l'Ajuntament de Godella, informació per a conèixer la realitat dels fets denunciats.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300867, de 09/06/2023](#), destaquem la recomanació que, conjuntament, l'Administració local i l'autonòmica realitzaren visita d'inspecció a les instal·lacions del centre per a comprovar que complien amb les normes de seguretat aplicables i així quedara garantida la seguretat dels menors. I, en cas negatiu, que s'adoptaren aquelles mesures que foren necessàries per a garantir-la, tot això en nom de l'interès superior del menor i la salvaguarda dels drets de les persones menors.

Igualment, es va recomanar agilitzar al màxim les actuacions tendents a finalitzar les actuacions i activitats delegades referents a les obres, Pla Edificant, d'adequació i ampliació del CEIP El Barranquet.

De l'anàlisi de l'informe remés per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport no es desprenia en cap moment quines mesures i actuacions s'implementarien per a donar compliment efectiu a les nostres recomanacions. Tampoc es donava resposta expressa al contingut de la majoria de les nostres consideracions. A més, encara que des de l'Administració educativa s'estaven realitzant actuacions, com no podia ser menys, aquestes no es corresponien amb el sentit proactiu i d'immediatesa que espera el Síndic de les administracions públiques.

Atenent tot això, aquesta defensoria va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300867, de 07/08/2023](#), en què considerava que l'Administració autonòmica no havia acceptat les recomanacions i els suggeriments formulats. Així mateix, es constata la falta de col·laboració de l'Ajuntament de Godella, ja que no havia contestat el requeriment d'informació ni la Resolució de consideracions d'aquesta defensoria.

### **Queixa núm. 2302217. Educació. Falta de resposta a la reclamació de dotació d'un centre docent**

La queixa va ser formulada per la presidenta de l'Associació de Mares i Pares d'Alumnes (AMPA) del CEIP número 2 de San Antonio de Benagéber, en què es manifestava que l'Administració educativa no havia donat resposta als escrits presentats en els quals reclamaven que es dotara de recursos econòmics i de material didàctic el centre docent públic.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació informació per a conèixer la realitat dels fets denunciats.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302217, de 25/10/2023](#), destaca la proposta d'establir un diàleg entre la Direcció General de Centres, l'equip de direcció i l'AMPA per a dirimir les controvèrsies sorgides quant als recursos econòmics, didàctics i materials assignats al centre, i establir vies per a dotar el CEIP La Sabina (anteriorment CEIP número 2) de San Antonio de Benagéber dels recursos que es consideraren imprescindibles per a oferir una educació de qualitat a l'alumnat.

Així mateix, suggeríem que es valorara la realització d'una avaluació al centre per la Inspecció Educativa, a l'efecte de ponderar si els mitjans de què estava dotat el CEIP La Sabina eren suficients per a desenvolupar la seua activitat i aconseguir els objectius del projecte educatiu.



L'Administració educativa va acceptar les recomanacions i els suggeriments, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302217, de 30/12/2023](#).

### **Queixa núm. 2302963. Educació. Falta de resposta: informe sociopsicopedagògic**

La present queixa parteix de la falta de resposta als escrits presentats davant de l'Administració educativa i, en concret, en relació amb la sol·licitud per tal que es pronunciara sobre la presència dels educadors en les avaluacions sociopsicopedagògiques de l'alumnat que prové de residències o centres socioeducatius.

El Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació, informació per a conèixer en profunditat aquesta situació.

Davant del que s'havia informat, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302963, de 08/01/2024](#).

Entre les consideracions realitzades, cal destacar la recomanació de donar resposta als escrits formulats. A més, recomanem valorar l'elaboració i aprovació, juntament amb la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, d'un protocol o una instrucció, si procedia, per a ajustar a la normativa vigent els processos per a la detecció i identificació de les necessitats específiques de suport educatiu i de compensació de desigualtat de l'alumnat que prové de centres o residències socioeducatives, amb el màxim respecte al principi de l'interés superior del menor i el dret a ser escoltats i expressar-se lliurement en els procediments que els afecten.

En la data de la redacció d'aquest *Informe anual 2023* no havíem rebut una resposta a la Resolució de consideracions.

### **3.4.2 Drets lingüístics**

Com en exercicis anteriors, durant l'any 2023 hem continuat investigant queixes de particulars sobre les actuacions i inactivitats de les administracions públiques valencianes per a garantir la normalització lingüística i perquè, en cap cas, puga prevaldre una llengua sobre l'altra, valencià o castellà. D'aquesta manera, s'assegura l'exercici ple del dret de la ciutadania valenciana a la no-discriminació per motius lingüístics.

### **Queixa núm. 2300990. Drets lingüístics. Falta de resposta a la queixa formulada sobre fullets informatius i plans d'estudi exclusivament en valencià**

Una persona va presentar una queixa per la demora de la Universitat de València a respondre la seua sol·licitud d'informació sobre per què els fullets informatius estaven exclusivament en valencià.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació a la Universitat de València a fi de contrastar el que la persona promotora exposava en la seua queixa.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300990, de 02/06/2023](#), es constata que la Universitat havia donat resposta a l'escrit de la ciutadana i, per tant, es considerava satisfeta l'obligació de resoldre. No obstant això,

de l'anàlisi de la informació proporcionada per les parts, es deduïa la necessitat de realitzar una sèrie de consideracions en relació amb el contingut de la resposta donada.

Així, es va suggerir que s'adoptaren totes les mesures que foren necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, per a adaptar la publicitat dels plans d'estudis al règim de cooficialitat lingüística vigent de la Comunitat Valenciana.

Aquesta defensoria va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300990, de 20/07/2023](#), en què es feia constar que la Universitat de València no acceptava el suggeriment formulat per aquesta institució.

### **Queixa núm. 2302282. Drets lingüístics. Elecció d'una de les llengües cooficials (valencià) per a relacionar-se amb l'Administració autonòmica**

L'objecte de la queixa era que la persona interessada, tot i haver triat el valencià per a relacionar-se amb l'Administració, havia rebut la resposta d'aquesta en castellà.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge a fi de contrastar el que la persona promotora exposava en la seua queixa.

Davant del que es va informar i de les al·legacions aportades per l'autor de la queixa, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302282, de 23/10/2023](#).

De les nostres recomanacions, ressenyem la realitzada a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge per tal que extremara la diligència i adoptara les mesures necessàries a l'hora de garantir a la ciutadania el «dret a dirigir-se a l'Administració de la Comunitat Valenciana en qualsevol de les seues dues llengües oficials i a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada», en aplicació de l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i de conformitat amb el principi d'antiformalismes, senzillesa i eficàcia que ha de presidir totes les actuacions administratives.

Aquesta defensoria va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302282, de 08/01/2024](#), ja que es van acceptar les consideracions formulades per aquesta institució i es va donar al ciutadà una contestació en la llengua oficial triada per a relacionar-se amb l'Administració que, en aquest cas, era el valencià.

### **3.4.3 Cultura. Patrimoni cultural**

La falta de conservació dels immobles que formen part del patrimoni cultural valencià continua sent objecte de nombroses queixes presentades davant del Síndic.

Aquesta institució és conscient que la falta de recursos econòmics de l'Administració autonòmica i local pot condicionar temporalment l'execució dels treballs necessaris per a mantindre en bon estat de conservació la totalitat dels béns que integren el patrimoni cultural valencià. No obstant això, aquesta limitació econòmica no ha de convertir-se en una deficiència estructural que impossibilita, de manera indefinida, l'adequada protecció d'aquest patrimoni.

La inexistència o escassetat de les partides pressupostàries destinades a la protecció del nostre patrimoni cultural no pot esdevindre una limitació permanent i estructural, que servisca per a buidar de contingut l'obligació constitucional de preservar-lo en

adequades condicions, convertint-la en una mera declaració programàtica sense abast real i efectiu.

### **Queixa núm. 2300995. Patrimoni cultural. Incompliment del perímetre i l'entorn de protecció dels béns d'interés cultural durant les Falles 2023**

A tall d'exemple hi ha la queixa del representant d'una associació cultural que denunciava, un any més, l'incompliment del perímetre i l'entorn de protecció dels béns d'interés cultural durant les Falles 2023.

Els fets que constitueixen l'objecte de la present queixa van ser denunciats per primera vegada amb data 22/03/2018, és a dir, fa més de cinc anys, amb motiu de la celebració de les Falles 2018 (expedient de queixa núm. 1801145), en el qual emetérem una recomanació amb data 13/06/2018, que va ser acceptada per l'Ajuntament de València.

No obstant això, l'any següent es va repetir la situació. El promotor va tornar a presentar una altra queixa amb data 22/03/2019 (expedient núm. 1900950), amb motiu de les Falles 2019, en què també es va emetre altra recomanació amb data 02/07/2019, que també va ser acceptada.

I el mateix va ocórrer el 2022 (expedient núm. 2200950), i es va dictar una altra Resolució de consideracions, de data 30/06/2022, que va ser acceptada de nou.

No obstant això, tot i aquestes acceptacions formals, en realitat i a la vista del que ha succeït una altra vegada l'any 2023, l'Ajuntament de València continua sense adoptar mesures efectives que impedisquen la instal·lació de llocs i mercats ambulants sense respectar les distàncies de protecció previstes legalment per a preservar al màxim els béns d'interés cultural i de rellevància local.

El problema consisteix en el fet que l'Ajuntament de València no desplega cap activitat d'inspecció i control per a comprovar, amb posterioritat, el compliment efectiu de les autoritzacions concedides i els condicionants imposats en aquestes.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2300995](#), de 17/05/2023, i recomana a l'Ajuntament de València que, atenent les resolucions de consideracions emeses per aquesta institució amb dates 13/06/2018, 02/07/2019 i 30/06/2022, i a la vista dels reiterats incompliments que continuaven produint-se cada any, des de les Falles de 2018, respecte a la col·locació de llocs i mercats ambulants que no respecten la distància de protecció dels immobles que integren el patrimoni cultural valencià, s'adopten mesures més efectives de vigilància i control per a previndre i, si és procedent, sancionar aquests incompliments, estenent la protecció a la font de la plaça del Correu Vell.

Aquest ajuntament va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300995](#) el 13/07/2023.



### 3.5 Habitatge

Tal com ja assenyalàvem en les «Consideracions Generals» d'aquest *Informe anual 2023*, la falta d'habitatge públic lliure per a adjudicar no pot ser la causa que demore, indegudament, la satisfacció al dret d'un habitatge digne, segons consta en la Llei de funció social de l'habitatge (LFSV).

A més, com s'exposarà seguidament, hem insistit en la necessitat que s'implementen tots els mecanismes necessaris per a aconseguir la ràpida tramitació, resolució i pagament de les ajudes al lloguer de l'habitatge, mitjançant el disseny de procediments senzills, àgils i amb el menor requeriments de tràmits, que garantisquen que aquestes ajudes arriben efectivament a les persones que les necessiten i que tenen dret a elles.

#### **Queixa núm. 2302424. Demora en la resolució d'una sol·licitud d'adjudicació d'habitatge públic**

El present expedient de queixa es va centrar en la reclamació que la persona interessada va exposar per la demora en què estava incorrent l'Administració autonòmica a l'hora de resoldre de manera expressa la seua sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge i procedir a l'assignació, en el cas de correspondre-li, d'un recurs concret amb el qual pal·liar la necessitat d'habitatge que patia.

Tramitat l'expedient de queixa, en data 19/12/2023 dictàrem una [Resolució de consideracions](#) en la qual es recordava a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge els deures legals que li imposa la legislació vigent (especialment, l'LFSV i el Decret llei 3/2023) a l'hora d'atendre les necessitats d'habitatge que li manifesten les persones amb veïnatge administratiu a la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínim de residència d'un any; en particular, en el cas de trobar-se en la situació de vulnerabilitat definida per l'article 2 de l'LFSV.

Aquest recordatori es basava en la informació oferida per l'esmentada conselleria, que assenyalava que:

*(...) la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo, por las circunstancias concurrentes de estado de las obras de reparación de las viviendas y necesidad de realojo de determinadas viviendas del grupo Miguel Hernández, no va a estar en disposición de poder ofertar más viviendas en un plazo mínimo de cuatro meses.*

Tal com es va recordar en la Resolució de consideracions emesa, l'Administració semblava que havia entés que les seues obligacions es limiten a la gestió del parc públic d'habitatge i a l'adjudicació d'aquelles unitats que estiguen disponibles. En sentit contrari, l'absència d'habitatges disponibles per a adjudicar determinaria que no siga de la seua competència realitzar cap actuació ulterior i queda exonerada d'implementar mesures per a atendre la demanda i les necessitats que li ha manifestat la persona interessada.

Considerem, i així ho vam exposar, que aquesta manera d'entendre la qüestió resulta absolutament incompatible amb la legislació vigent en matèria d'habitatge, com aquesta institució no es cansa de repetir i, en conseqüència, entenem que és, des de tot punt de vista, inadmissible.

Per això, tal com hem exposat en les «Consideracions generals» d'aquest *Informe anual 2023*, recordem que l'absència d'un habitatge públic lliure per a adjudicar a la unitat de convivència no es pot convertir en una causa que demore (indegudament) la satisfacció del dret a l'habitatge de què són titulars les ciutadanes i els ciutadans valencians en els termes dels articles 2, 6 i 22 de l'LFSV, i en aquests casos s'ha de recórrer d'ofici a concedir algun dels mecanismes alternatius expressament previstos en l'LFSV.

En conseqüència, recomanarem igualment a la Conselleria que, en aquest cas, analitzara la petició formulada per la persona interessada per a, en l'exercici de les seues competències en matèria d'habitatge i en el marc del dret a una bona administració, dictara sense més demora una resolució expressa de la sol·licitud i oferira una solució real i efectiva a les necessitats d'allotjament que quedaren constatades.

En data 06/02/2024 vam dictar una [Resolució de tancament](#) de l'expedient, sense que l'Administració haguera donat, en el termini establert, una resposta a les recomanacions que li formulàvem en la Resolució de consideracions emesa.

### **Queixa núm. 2300682. Demora en la resolució d'una sol·licitud d'habitatge públic**

En aquesta queixa la ciutadana va exposar la seua reclamació per la demora en què estava incorrent la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge a l'hora de resoldre de manera expressa una sol·licitud de concessió d'un habitatge públic formulada en data 19/04/2022.

Tramitat l'expedient de queixa, vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en la qual, entre altres, formulàvem a l'Administració la recomanació que, en aquest cas, analitzara la petició de la persona interessada per a, en l'exercici de les seues competències en matèria d'habitatge i en el marc del dret a una bona administració, dictara una resolució expressa de la sol·licitud i oferira una solució real i efectiva a les necessitats d'allotjament que quedaren constatades, en els termes marcats per la legislació vigent en matèria d'habitatge i, especialment, per l'LFSV i el Decret llei 3/2023.

En data 13/09/2023 vam dictar la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, sense que poguérem entendre que s'havia acceptat aquesta recomanació. D'allò que havia exposat l'Administració no era possible deduir que, en línia amb el que havia recomanat aquesta institució, la ciutadana haguera rebut una resolució respecte de la sol·licitud d'habitatge formulada ni que haguera obtingut un recurs concret per a satisfer el dret a l'habitatge que li corresponia i que d'una manera clara i indubtable havia exercit davant l'Administració autonòmica; tot això malgrat l'ampli període de temps que havia transcorregut des que va presentar la seua petició.

### **Queixa núm. 2301089. Demora en la resolució d'una sol·licitud d'habitatge públic d'una unitat de convivència en què s'integren persones menors d'edat**

Destaquem aquest expedient per constituir un exemple d'aquelles queixes en les quals les persones interessades ens indiquen que en la seua unitat de convivència s'integren persones menors d'edat.

En aquests casos, recordem a l'Administració l'obligació que ha de prevaldre, com a interès principal, l'interès superior de les persones menors d'edat davant de qualsevol altre interès legítim que hi poguera concórrer (articles 2 i 11 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil).

En conseqüència, en aquest expedient de queixa, en data 26/06/2023 vam emetre una [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanàvem a la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge que dictara una resolució expressa de la sol·licitud i oferira una solució real i efectiva a les necessitats d'allotjament que quedaren constatades, tenint en compte, a aquest efecte, de manera especial i primordial, la presència de persones menors d'edat en la unitat de convivència de la sol·licitant i l'obligació d'aqueixa administració de fer prevaldre el seu interès superior.

En data 03/09/2023 vam dictar la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, sense que, com en el cas de la queixa anterior, poguérem concloure que l'Administració havia acceptat la recomanació emesa, ja que no va informar de l'adopció de les mesures necessàries per a satisfer el dret al gaudi d'un habitatge, de què és titular la promotora de l'expedient de queixa i els altres membres de la seua unitat de convivència.

### **Queixa núm. 2300155. Demora d'una entitat local en la resolució d'una sol·licitud d'adjudicació d'habitatge públic**

En aquest expedient de queixa vam tindre l'ocasió d'analitzar les competències de les entitats locals i insistir en la necessitat que es coordinaren les actuacions amb l'Administració autonòmica.

El promotor de l'expedient va exposar una queixa per la demora en què estava incorrent l'Ajuntament d'Alacant a l'hora resoldre la sol·licitud d'adjudicació d'habitatge públic que va formular mitjançant un escrit de data 05/10/2018.

Tramitat l'expedient, vam dirigir en data 22/03/2023 a la citada administració local una [Resolució de consideracions](#) en la qual li formulàvem diverses recomanacions.

Així, recomanàvem que, en el marc de les seues competències, adoptara totes les mesures que estigueren al seu abast perquè el sistema d'atenció als demandants d'habitatge es configurara com un sistema d'atenció integral, de manera que les persones sol·licitants d'habitatge (especialment, les persones en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social) obtingueren, a conseqüència de la seua intervenció, l'efectiva i real provisió d'un habitatge assequible, digne i adequat, d'acord amb el que s'estableix en l'LFSV, bé siga mitjançant la concessió de l'ús d'un habitatge, bé siga mitjançant la concessió d'una ajuda econòmica.

A aquest efecte, insistíem en la necessitat de dissenyar i posar en marxa procediments senzills i àgils.

En el cas plantejat en aquesta queixa, recomanàvem a l'Administració que analitzara la petició formulada per la persona interessada per a, en l'exercici de les seues competències en matèria d'habitatge i en el marc del dret a una bona administració, oferira una solució real i efectiva a les necessitats d'allotjament que quedaren constatades.

Finalment, i en el cas que l'Ajuntament no comptara amb recursos per a assignar en el curt termini a la persona interessada per tal de satisfer les seues necessitats en matèria d'allotjament, se li va recomanar que, tant en el present cas com en aquells altres en què es plantejara la mateixa problemàtica, procedira a adoptar d'ofici les mesures que resultaren necessàries per a instar l'actuació de la Generalitat Valenciana en l'exercici de les seues competències en matèria de satisfacció del dret a l'habitatge, sense forçar

el fet que siga la persona sol·licitant qui haja de reiterar davant de les diferents administracions competents una mateixa i única petició.

En data 21/04/2023 vam dictar la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, ja que l'Administració havia acceptat les recomanacions emeses.

### **Queixa núm. 2300667. Demora en la resolució d'una sol·licitud de concessió d'habitatge públic. Emergència d'habitatge**

Destaquem aquesta queixa per ser exponent d'aquells casos en què la demora a concedir a la persona interessada un recurs amb el qual atendre la seua demanda d'habitatge es produeix encara que l'Administració local haja emés un informe que certifique l'existència d'una situació d'emergència residencial.

En concret, en el present expedient apreciem que l'Ajuntament del Campello (segons el que es preveu en l'article 48.7 del Decret 106/2021) havia emés una proposta d'adjudicació d'urgència d'un habitatge a l'autora de la queixa. Sobre les actuacions que va generar l'emissió d'aquesta proposta d'adjudicació urgent, la Conselleria únicament indicava, de manera laconica, que «esta propuesta motivó la apertura el 06/07/2022 del expediente A-TURG-22/00065, que se encuentra en tramitación dado que, de momento no existen viviendas disponibles en condiciones de ser adjudicadas».

En conseqüència, més enllà d'informar de l'absència d'un habitatge públic per a adjudicar, no es va donar cap informació sobre les actuacions realitzades per a, d'acord amb la normativa vigent, oferir una solució real i efectiva a la promotora de l'expedient, quan havien transcorregut quasi deu mesos des de la data de l'obertura de l'esmentat expedient A-TURG-22/00065.

Davant d'aquesta situació, en data 17/05/2023 vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanàvem a la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge que, en el cas plantejat per la persona interessada en el present expedient de queixa, analitzara la petició que se li formulava per a, en l'exercici de les seues competències en matèria d'habitatge i en el marc del dret a una bona administració, dictara sense més demora una resolució expressa de la sol·licitud i oferira una solució real i efectiva a les necessitats d'allotjament que quedaren constatades.

En data 03/07/2023 vam dictar la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, sense que poguérem entendre que l'Administració autonòmica haguera acceptat les recomanacions emeses, en la mesura que la interessada continuava sense rebre una resolució sobre la sol·licitud d'habitatge formulada ni havia obtingut un recurs concret per a satisfer el dret a l'habitatge que li corresponia.

### **Queixa núm. 2203153. Demora en la concessió d'un habitatge públic. Simplificació del procediment de sol·licitud**

En aquest expedient de queixa abordem la reclamació d'un ciutadà per la demora que estava patint a l'hora que l'Administració autonòmica resolguera la seua sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge públic.

Tal com es va posar de manifest en l'[Informe anual 2022](#) (pàg. 119), la tramitació de l'[expedient de queixa d'ofici 2103262](#) va concloure després d'assumir la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge el compromís de realitzar una sèrie de reformes en el sistema de gestió de les sol·licituds d'habitatge formulades pels ciutadans. En



concret, ens indicava que introduiria modificacions en el procediment amb la finalitat que, una vegada conclosa la tramitació administrativa de la sol·licitud d'habitatge, es dictarà una resolució expressa i motivada, que fora notificada a les persones sol·licitants.

En l'expedient de queixa núm. 2203153, en data 29/12/2022 vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanàvem a la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge que, d'acord amb el que s'havia informat en la resposta donada a la citada queixa d'ofici, continuara adoptant les mesures que resultaren necessàries per a, com més prompte millor, materialitzar les reformes anunciades i donar un compliment real i efectiu a les recomanacions que van ser acceptades en el marc del referit expedient per aqueixa administració.

Després de sol·licitar a l'Administració que aclarira la resposta que va donar a l'esmentada resolució, en data 21/04/2023 vam dictar una [Resolució de tancament](#) de l'expedient de queixa.

Tal com es va exposar en aquesta Resolució, la conselleria amb competències en matèria d'habitatge va informar que:

(...) se aceptan las recomendaciones del Síndic relacionadas con esta problemática y le informo que he dado instrucción directa a la Dirección General de Emergencia Habitacional y Función Social de la Vivienda para que, con carácter urgente y a la mayor brevedad posible, arbitre un procedimiento que sirva de única puerta de entrada, una única solicitud, para que la ciudadanía pueda manifestar su necesidad de vivienda y que le posibilite acceder a las distintas soluciones habitacionales según su situación, evitando la existencia de múltiples procedimientos administrativos.

### **Queixa núm. 2301502. Reclamació per la tramitació d'una ajuda al lloguer d'habitatge**

Hem inclòs aquesta queixa en l'*Informe anual 2023* per a exemplificar aquells expedients en els quals es planteja la reclamació per les demores que es produeixen en la tramitació, resolució i/o pagament de les ajudes d'habitatge.

El ciutadà hi exposava la seua reclamació per la tramitació donada per la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge a la sol·licitud d'unes ajudes al lloguer d'habitatge que havia formulat en data 26/07/2022.

Segons indicava l'interessat, la seua sol·licitud va ser inicialment desestimada per no haver atés el requeriment que se li va formular per tal que aportara determinada documentació. Tenint en compte que això no s'ajustava a la realitat —perquè sí que havia atés el citat requeriment mitjançant un escrit de data 01/12/2022—, en data 20/01/2023 va presentar un recurs potestatiu de reposició, que no havia sigut resolt encara quan, el 08/05/2023, va presentar l'escrit de queixa davant d'aquesta institució.

Analitzat l'expedient, en data 31/08/2023 dictem una [Resolució de consideracions](#) per la qual recomanem a l'Administració autonòmica que resolga sense més demora, si no ho ha fet ja, el recurs de reposició presentat per la persona interessada en data 20/01/2023 i que notifique al ciutadà la Resolució que es dicte.

En data 16/10/2023 dictem la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, sense que l'Administració haguera donat compliment al deure que li era exigible d'oferir una resposta a la Resolució del Síndic de Greuges i que exposara de manera inequívoca el seu posicionament respecte de les recomanacions que li van ser formulades.

### **Queixa núm. 2300159. Demora en l'abonament d'ajudes a arrendadors d'habitatges**

La persona promotora de la queixa es va dirigir a aquesta institució per a denunciar la inactivitat de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge davant de la sol·licitud de compensació a arrendadors per les rendes deixades de percebre durant el període de suspensió del llançament de l'inquilí d'un habitatge de la seua propietat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, igualtat i Habitatge un informe sobre l'estat de tramitació de la sol·licitud formulada per la persona interessada, així com el termini previst per a la seua resolució i, si era el cas, per a l'abonament de l'ajuda.

Després de la concessió a la Conselleria d'una ampliació del termini, aquesta va remetre un informe en el qual indicava que s'havia requerit a la persona interessada l'aportació d'una certa documentació necessària per a la tramitació de l'expedient.

A la vista de l'informe remés i de les al·legacions presentades per la persona interessada, vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en què es recordava el deure de les administracions públiques de dictar una resolució en els terminis fixats; en el present cas, el Reial decret llei 401/2021, de 8 de juny, que regula les ajudes a què es refereix la queixa, estableix el termini de tres mesos per a la resolució d'aquestes i dona caràcter positiu al silenci administratiu.

Rebut l'informe de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, en el qual manifestava que la proposta de resolució per a la percepció de compensacions estava en tràmit de fiscalització prèvia, vam procedir a dictar una [Resolució de tancament](#), ja que enteníem que s'havia acceptat la recomanació efectuada.

### **Queixa núm. 2301201. Inactivitat de la Generalitat Valenciana per a la construcció d'habitatge col·laboratiu**

La persona promotora assenyala en l'escrit de queixa que l'entitat que representa era adjudicatària del dret de superfície d'una parcel·la, el titular de la qual era l'EVHA, que es va constituir el 18/06/2020.

Des d'aquella data s'havien realitzat gestions amb les entitats financeres i amb la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica i que, finalment, havien arribat a signar el conveni entre la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica i l'Institut Valencià de Finances, el 22/12/2022, per a la transferència de l'import acordat a l'Institut Valencià de Finances per a la prestació d'avals destinats a garantir crèdits per a finançar actuacions d'habitatges col·laboratius. L'entitat financera assenyalava que els avals havien de ser nominatius, requisit que no figura en el conveni, per la qual cosa el procediment continuava paralitzat, tot i les manifestacions de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica i de l'Institut Valencià de Finances, que assenyalaven que es realitzarien les gestions necessàries per a solucionar aquesta situació i complir el conveni.

Admesa a tràmit la queixa, ens vam dirigir a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica i a l'Institut Valencià de Finances a fi que ens informaren sobre les respostes atorgades i les gestions dutes a terme per a l'establiment d'un model d'operació que permetera la prestació dels avals necessaris per al finançament del projecte.

La Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica ens va remetre la informació sol·licitada, però no vam rebre cap informació de l'Institut Valencià de Finances.

Amb la informació rebuda i les al·legacions de la persona interessada, vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanàvem que, davant de la voluntat manifestada per la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica de compliment del conveni signat amb l'Institut Valencià de Finances per a finançar habitatges col·laboratius, es plantejaren en la Comissió de Seguiment del conveni els problemes existents per a finançar l'actuació prevista per la promotora de la queixa en matèria d'habitatge col·laboratiu i es donara una solució a aquests.

L'Institut Valencià de Finances va remetre un informe de resposta a la Resolució de consideracions del qual es deduïa la no acceptació de la recomanació formulada.

La Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge va remetre un informe en què no es pronunciava sobre la Resolució, sinó que sol·licitava a aquesta institució que s'acreditara la representació que posseïa la persona promotora de la queixa.

Referent a això, en la [Resolució de tancament](#) recordàvem a la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que correspon a aquesta institució valorar la documentació aportada per les persones i la seua legitimació per a iniciar un expedient de queixa davant d'aquesta institució, d'acord amb el que es preveu en la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i el seu Reglament d'Organització i Funcionament.



## 3.6 Transparència i participació

### 3.6.1 Transparència

L'accés a la informació pública continua sent objecte de nombroses queixes presentades davant d'aquesta institució per part de la ciutadania, tant per ciutadans del carrer com per representants sindicals i càrrecs electes (regidors i diputats).

El comú denominador de la problemàtica plantejada en la majoria de les queixes és la falta de resposta, el lamentable silenci administratiu, assignatura pendent de la nostra democràcia, que no aconseguim aprovar d'una vegada per sempre.

Les persones tenim dret a una bona administració, cosa que significa que les entitats públiques han de contestar expressament totes les sol·licituds i no respondre de qualsevol forma, sinó de manera motivada; és a dir, explicant les raons de la decisió administrativa amb un llenguatge fàcil i comprensible.

Aquesta institució és conscient que els mitjans personals i materials de l'Administració no sempre són suficients per a respondre dins del termini i en la forma corresponent totes les sol·licituds d'informació presentades.

No obstant això, és important recordar que la informació pública perd valor i utilitat si es facilita amb retard. Per això, els terminis màxims de resolució han de complir-se escrupolosament.

Cal tindre en compte que el termini de resposta per a les queixes presentades per la ciutadania és d'un mes, prorrogable per un altre mes addicional, si la informació és molt voluminosa o complexa. No obstant això, quan la informació és sol·licitada per un regidor o diputat local, aquest termini és molt més curt, només cinc dies naturals.

Quant a la publicitat activa, això és, l'obligació que tenen les entitats públiques de difondre en el portal de transparència determinada informació, també hem continuat rebent queixes en què es denuncia la falta de publicació de determinades dades que són obligatòries.

Durant l'any 2023 s'ha produït un augment de les queixes al Síndic presentades per representants sindicals i càrrecs electes. Encara que es tracta d'uns col·lectius que tenen un dret d'accés a la informació pública reforçat, per les especials funcions que tenen encomanades legalment, continuen tenint dificultats per a obtindre les dades que necessiten per a l'exercici dels seus càrrecs.

Un any més, com no podria ser d'una altra manera, tornem a insistir davant de les Corts, com ja vam fer l'exercici passat i l'anterior (pàgina núm. 126 de l'[Informe anual 2022](#) i pàgina núm. 15 de l'[Informe anual 2021](#)) en la necessitat de modificar l'article 128 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de regular específicament l'accés directe de tots els regidors als documents i a la informació continguda en els sistemes informàtics de gestió electrònica dels expedients municipals, excepte a les dades de les persones físiques especialment protegides o reservades.

És d'esperar que els diferents grups polítics amb representació en les Corts siguin conscients de la importància que té la modificació legal plantejada per a millorar el funcionament democràtic de les entitats locals valencianes.

Enguany, coincidint amb els canvis polítics produïts en les entitats locals a conseqüència del resultat de les eleccions celebrades al maig de 2023, hem constatat que, en algunes corporacions locals, els regidors s'han vist privats, sense cap justificació, de l'accés informàtic que tenien al llistat d'anotacions del registre d'entrada i eixida de documents. Aquest retrocés s'ha detectat en institucions de diferent grandària i color polític, entre elles, i com s'explicarà més endavant, els ajuntaments de Benidorm, Sant Joan d'Alacant i Cheste.

## **Sol·licituds d'informació presentades pels regidors de l'oposició**

### **Queixa núm. 2302204. Accés a la informació a través de la plataforma electrònica**

Una persona que exercia el càrrec de regidor de l'oposició a l'Ajuntament de Benidorm es va dirigir al Síndic per a manifestar que, en la passada legislatura, havia tingut accés als registres d'entrada i eixida de documents, i que ara no podia accedir-hi a través de la plataforma de gestió electrònica.

Efectuada la corresponent investigació, el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302204](#), de 06/09/2023, amb els pronunciaments següents:

D'una banda, es va recomanar que, en compliment del que es disposa en l'article 128.2.c) de la Llei 8/2010, de règim local de la Comunitat Valenciana, es permetera a la persona autora de la queixa l'accés directe, a través de la plataforma informàtica municipal, a la informació continguda en els llibres de registre, en els llibres d'actes i de resolucions de l'Alcaldia.

D'altra banda, també es va recomanar que, sense perjudici de la futura reforma de la legislació valenciana de règim local per a regular amb més detall l'accés a la informació continguda en el sistema electrònic de gestió dels expedients municipals, es permetera que els regidors de l'oposició pogueren accedir a la informació continguda en la plataforma informàtica de la mateixa manera que els edils de l'equip de govern, ja que, sense perjudici del seu deure de reserva, tots ells són membres de la mateixa corporació local i aquest accés és necessari per a exercir les funcions pròpies del càrrec públic per al qual han sigut democràticament triats. En la mesura que siga possible, caldrà evitar-se l'accés directe a dades especialment protegides i a dades innecessàries per a l'exercici de la funció (principi de minimització).

L'Ajuntament de Benidorm no va acceptar aquestes recomanacions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302204](#) el 08/11/2023.

La mateixa problemàtica va ser objecte de les queixes següents:

- Ajuntament de Sant Joan d'Alacant: [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302219](#), d'11/09/2023; [Resolució de tancament](#) de data 20/11/2023 per falta d'acceptació de les consideracions del Síndic.
- Ajuntament de Cheste: [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302812](#), de 15/11/2023; [Resolució de tancament](#) de data 08/01/2024, per falta de resposta a les consideracions.

### **Queixa núm. 2302934. Sol·licitud d'informació sobre el sòl disponible, així com els béns immobles i propietats en un terme municipal**

Una regidora de l'oposició havia sol·licitat a l'Ajuntament de Moncada informació sobre el sòl disponible actualment, així com els béns immobles i les propietats en el terme municipal de Moncada de propietat pública.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302934](#), de 20/11/2023, en què recomanava que, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut des de la sol·licitud presentada amb data 28/04/2023, i de conformitat amb el silenci administratiu positiu produït, es permetera l'accés a la informació sobre el sòl disponible actualment, així com els béns immobles i les propietats de propietat pública, en el terme municipal de Moncada.

L'Ajuntament de Moncada no va contestar ni la Resolució d'inici i petició d'informe de data 05/10/2023 ni tampoc la Resolució de consideracions de 20/11/2023, per la qual cosa es va dictar la [Resolució de tancament](#) de data 08/01/2024, en què es destaca la falta de col·laboració municipal amb aquesta institució.

### **Queixa núm. 2203678. Dificultats per a accedir a la informació pública sol·licitada (falta de resposta i retards)**

Un altre exemple d'aquesta casuística és la queixa d'un regidor de l'Ajuntament d'Elx que va acudir al Síndic per a denunciar la falta de resposta a diverses sol·licituds d'accés a la informació pública existent en diferents expedients administratius.

Aquesta entitat local va contestar que els regidors de l'oposició presenten gran quantitat d'escrits i que és molt difícil poder contestar-los tots dins del termini legal màxim de cinc dies naturals.

Aquesta institució no posa en dubte els esforços municipals que es continuen realitzant per a millorar l'accés, dins del termini i en la forma corresponent, a la informació pública per part dels regidors de l'oposició.

No obstant això, en una gran població com és la ciutat d'Elx, és normal que els regidors presenten moltes sol·licituds d'accés a la informació, ja que són també molts els assumptes d'interés general que es tramiten diàriament, i els regidors tenen, no un dret ordinari, sinó un dret fonamental a participar en la gestió i el control d'aquests assumptes públics.

Si no s'accedeix dins del termini establert i en la forma corresponent a la informació pública sobre aqueixos assumptes, no és possible la participació ni el control.

Per això, aquesta institució considera essencial continuar incrementant el nombre de funcionaris destinats a gestionar i resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública, per tal que els regidors puguen accedir a aquesta en el termini legal màxim de cinc dies naturals.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2203678](#), de 30/01/2023, en què recordava a l'Ajuntament d'Elx el deure legal de contestar motivadament les sol·licituds d'accés a la informació pública presentades pels regidors, en el termini legal màxim de cinc dies naturals, i que el silenci administratiu és positiu.

Aquest ajuntament va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203678](#) el 29/03/2023.

### **Queixa núm. 2203575. Consulta de la informació pública de manera presencial en les oficines municipals**

Així mateix, l'obligació imposada a una persona que exerceix el càrrec de regidor en l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert d'haver d'acudir a les oficines municipals per a consultar la informació pública que sol·licita, va motivar l'admissió a tràmit d'aquesta queixa.

Si bé és cert que, tant la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana, assenyalen que els seus articles són d'aplicació supletòria en aquelles matèries que tinguen legislació específica —com ocorre en matèria d'accés a la informació pública pels regidors, regulada per la legislació de règim local—, no ho és menys que, si els articles 22.1 de la Llei 19/2013 i 27.1 de la Llei 1/2022 reconeixen a qualsevol ciutadà el dret d'accés a la informació pública de manera gratuïta i per via electrònica, els regidors no poden ser de pitjor condició, ja que el seu dret d'accés a aquesta informació pública té la rellevància de ser un «dret fonamental» per a poder exercir les seues funcions de control i participació.

En conseqüència, aquesta institució considera que els regidors tenen dret a accedir a la informació municipal de manera gratuïta i per via electrònica. Així, no es paralitza en absolut el normal funcionament dels serveis públics municipals.

D'altra banda, és important recordar que els regidors tenen dret a accedir a la següent informació, directament, a través de la plataforma informàtica, i sense necessitat de sol·licitar-la expressament: la continguda «en els llibres de registre o en el seu suport informàtic, com també en els llibres d'actes i de resolucions de l'Alcaldia» (article 128.2.c de la Llei 8/2010, de règim local de la Comunitat Valenciana).

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2203575](#), de 29/12/2022, i recomanava a l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert que facilitara la informació per via electrònica, sense obligar la persona interessada a acudir a les oficines municipals per a consultar-la.

L'esmentat ajuntament va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203575](#) de la queixa núm. 2203575 el 22/03/2023.

### **Queixa núm. 2302688. Reducció del nombre de comissions informatives del Ple i del nombre de preguntes dirigides a aquest**

Celebrades les eleccions locals al juny de 2023, la nova corporació de l'Ajuntament de València va adoptar un acord, amb data 28/07/2023, pel qual es reduïa el nombre de comissions informatives i s'impedia que cada regidor de l'oposició formara part de, almenys, una d'elles. Aquesta circumstància, juntament amb la limitació, aprovada en l'anterior mandat, del nombre de preguntes que els regidors podien dirigir al Ple, estava dificultant la tasca de participació i el control dels assumptes públics per part dels regidors de l'oposició que van presentar la queixa.

Aquesta institució considera que la competència del Ple per a fixar discrecionalment el nombre de comissions informatives permanents i el de persones que les integren no és absoluta. D'una banda, no pot ser arbitrària perquè l'article 9.3 de la Constitució ho prohibeix. I d'altra, l'exercici d'aquesta potestat discrecional tampoc pot limitar o dificultar en excés el dret fonamental dels regidors a la participació en la gestió dels assumptes públics.



Resulta evident que com menys comissions informatives permanents hi haja, més es concentren en elles la gran quantitat de temes o assumptes diferents respecte dels quals ha de decidir el Ple d'una gran població com és València. Si es redueix el nombre de comissions i el nombre de persones integrants d'aquestes, les quals, a més, no poden preguntar il·limitadament, sinó que han de respectar un límit de preguntes, el resultat és obvi: és més difícil participar, controlar i fiscalitzar els assumptes municipals.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302688](#), de 18/12/2023, i recomanava a l'Ajuntament de València que, de conformitat amb la doctrina mantinguda pel Síndic de Greuges en les referides resolucions de consideracions de dates 15/07/2021 i 15/11/2022, es modificara l'acord de creació de les comissions permanents ordinàries adoptat pel Ple de l'Ajuntament de València en la sessió extraordinària del dia 28/07/2023 i que s'adoptaren totes les mesures que calgueren per a canviar, de manera consensuada amb tots els grups municipals, la regulació actual del Reglament Orgànic del Ple de la forma més favorable a l'exercici del dret fonamental a participar en els assumptes públics amb la finalitat de potenciar el control, la transparència i la rendició de comptes.

En el moment de redactar el present *Informe anual 2023*, estem a l'espera de rebre la preceptiva resposta de l'Ajuntament de València sobre l'acceptació o el rebuig de l'esmentada Resolució de consideracions.

## **Sol·licituds d'informació presentades per representants sindicals**

### **Queixa núm. 2302125. Sol·licitud d'informació sobre contracte de vestuari**

Un delegat de personal de l'Ajuntament de Castelló de la Plana havia sol·licitat determinada informació sobre el contracte de subministrament de vestuari i complements per als components de la plantilla de la Policia Local.

El motiu exposat per aquesta entitat local per a no facilitar la informació requerida era que no tenia relació amb assumptes de personal. No obstant això, aquesta institució considera que la informació sol·licitada sí que té una evident connexió amb les qüestions referides a l'àmbit laboral o al desenvolupament de les funcions dels agents de l'autoritat.

A més, és important recordar la doctrina del Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana (entre totes, la [Resolució núm. 43, de 05/03/2021](#)) sobre el caràcter reforçat del dret d'accés a la informació pública quan el sol·licitant és un representant sindical.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302125](#), de 07/09/2023, en què recomanava a l'Ajuntament de Castelló de la Plana que facilitara la següent informació: a) les penalitats per demora que s'hagen imposat al contractista; b) els terminis establits per als lliuraments del vestuari i els complements al personal que ja forma part de la plantilla; i c) la identitat de l'autor o autors del plec de contractació.

L'esmentat ajuntament va acceptar la recomanació, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302125](#) el 07/11/2023.

### **Queixa núm. 2300321. Complement específic de les nòmines de la Policia Local**

Cal ressenyar també la queixa presentada per un delegat sindical en l'Ajuntament d'Almassora, que havia sol·licitat informació sobre el desglossament del complement específic de les nòmines de la Policia Local. Tot i que el Consell de Transparència de la

Comunitat Valenciana, mitjançant la Resolució núm. 165, de data 22/06/2022, li va donar la raó i va estimar la reclamació, encara no havia pogut accedir a aquesta.

Aquesta institució considera que s'ha produït un enorme retard a facilitar la informació sobre el desglossament del complement específic de les nòmines de la Policia Local, a causa, fonamentalment, del fet que l'Ajuntament encara no ha complert amb l'obligació legal de tindre una relació de llocs de treball desglossada per factors.

La importància de conèixer els factors que justifiquen la percepció dels complements específics per part dels empleats públics és destacada pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en la [Sentència núm. 685/2022, de 28 setembre](#).

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2300321](#), de data 01/03/2023, i recomanava a l'Ajuntament d'Almassora que impulsara amb determinació la tramitació i resolució del procediment d'aprovació de la relació de llocs de treball i es facilitara a l'autor de la queixa la informació sobre el desglossament del complement específic de les nòmines de la Policia Local.

Aquest ajuntament no va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300321](#) el 28/04/2023.

## **Sol·licituds d'informació presentades per la ciutadania**

### **Queixa núm. 2300935. Identitat dels alliberats sindicals, càrrec i compatibilitat**

Una persona s'havia dirigit a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per a conèixer la identitat dels alliberats sindicals d'un àmbit concret.

Aquesta conselleria va contestar que havia elevat una consulta al delegat de Protecció de Dades de la Generalitat Valenciana, sense haver rebut encara cap resposta.

El Síndic considera que la informació relativa a la pertinença d'una persona a un sindicat té la naturalesa de dada especialment protegida, llevat que aquestes dades s'hagen fet públiques, com succeeix amb qui ostenta càrrecs com a delegats sindicals, delegats de personal i delegats d'una junta de personal.

El Consell Estatal de Transparència i Bon Govern, en la [Resolució núm. 303, de data 20/08/2021](#), i les que allí se citen, ha raonat que quan es tracta de delegats sindicals i, si és el cas, de delegats de personal i delegats d'una junta de personal és evident que els mateixos interessats han fet manifestament pública la dada relativa a la seua afiliació sindical, per la qual cosa el seu tractament troba empara en la lletra e) de l'article 9.2 del RGPD —encara que no hagen donat el seu consentiment explícit per a això— quan aquest siga necessari per a complir amb una obligació legal (art. 6.1 lletra c RGPD) com és la derivada de l'exercici del dret d'accés a la informació pública regulat en la LTAIBG.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2300935](#), de 05/05/2023, i recomanava a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que facilitara la informació interessada sobre la identitat dels alliberats sindicals, càrrec i compatibilitat.

Aquesta conselleria va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300935](#) el 03/07/2023.

### **Queixa núm. 2300739. Informació sobre les instal·lacions del Club Nàutic d'Oliva**

En aquest sentit, assenyalem també la negativa de l'Ajuntament d'Oliva a tornar a donar a una persona informació diversa sobre les llicències atorgades a una activitat perquè, segons sembla, ja havia facilitat aquesta informació amb anterioritat en un termini de dos anys entre les sol·licituds.

Aquesta institució considera que la sol·licitud d'informació urbanística formulada per l'autor de la queixa no és abusiva ni repetitiva. La necessitat de tornar a consultar un expedient urbanístic pot estar justificada en diverses circumstàncies, per exemple, per l'aparició de fets sobreenvenuts, la redacció de nous informes tècnics o l'interés a efectuar un estudi més detallat de determinats documents.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2300739](#), de 13/04/2023, en què recomanava a l'Ajuntament d'Oliva que facilitara a l'autor de la queixa l'accés a la informació sol·licitada sobre els diversos expedients urbanístics i ambientals tramitats per al funcionament de l'activitat de port esportiu i instal·lacions del Club Nàutic d'Oliva.

L'Ajuntament va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300739](#) el 05/06/2023.

### **Queixa núm. 2203812. Accés a un exercici d'un procés selectiu**

Finalment, cal destacar la queixa d'una persona, que havia participat en un procés selectiu per a cobrir unes places de Policia Local en l'Ajuntament de Torrevejeja, i havia sol·licitat accedir al tercer exercici realitzat pels aspirants, que era un cas pràctic.

Aquesta entitat local va contestar que l'òrgan o tribunal de selecció no va considerar oportú facilitar-li els exercicis realitzats per la resta d'aspirants, ja que no tenia influència en la qualificació de l'interessat, perquè havia abandonat la prova després de començar-la i lliurar l'exercici en blanc.

Aquesta institució considera que, amb independència de la major o menor influència que pugui tindre en la seua qualificació, el sol·licitant que participa en un procés selectiu té dret a accedir als exàmens dels altres candidats, perquè l'article 53.1.a) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, li reconeix expressament, com a interessat en aquest procediment, el dret a accedir-hi i a obtenir còpia dels documents continguts en aquest.

El Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana reconeix aquest dret de manera constant (entre altres, en la [Resolució núm. 199/2022, de data 21/07/2022](#)).

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2203812](#), de 09/02/2023, i recomanava a l'Ajuntament de Torrevejeja que es permetera a l'autor de la queixa l'accés als exàmens dels altres aspirants.

Aquest ajuntament va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203812](#) el 15/03/2023.

## Obligacions de publicitat activa en el Portal de Transparència

### Queixa núm. 2203399. Publicació de les agendes institucionals d'un ajuntament

Una persona havia sol·licitat a l'Ajuntament de València informació sobre la falta de publicació en el Portal de Transparència de les agendes institucionals de l'alcalde i la regidora d'Urbanisme d'una reunió mantinguda amb la presidenta del València CF, en què interessava que se sancionara aquest incompliment, però l'Ajuntament no li havia contestat.

Pel que fa a la falta de resposta, aquesta institució ha dit reiteradament que els diferents serveis municipals no poden funcionar com a compartiments estancs o com si formaren part de diferents administracions públiques.

Al marge de la distribució de competències o funcions entre els departaments municipals, els ciutadans tenen dret a rebre una resposta motivada i coordinada respecte a les diferents qüestions plantejades en els escrits que presenten davant de l'Ajuntament i evitar, així, que es produïsqen situacions com la present de falta de resposta expressa.

Quant al fons de l'assumpte, l'article 68.3.a) de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana, que va entrar en vigor el 12/5/2022, disposa que són infraccions lleus l'incompliment de les obligacions de publicitat activa previstes en aquesta llei. I en aquesta Llei 1/2022, no s'imposa a les administracions locals l'obligació de publicar les agendes institucionals.

En conseqüència, com que l'obligació de publicar les agendes institucionals només està prevista en el Reglament de Govern Obert de l'Ajuntament de València i no en una norma amb rang de llei, el principi de tipicitat impedeix l'exercici de la potestat sancionadora per l'incompliment d'aquesta obligació.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2203399](#), de 08/02/2023, en què recomanava a l'Ajuntament de València que, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut des de la presentació de l'escrit, amb data 22/07/2022 i reiterat el 07/12/2022, es dictara i notificara a l'autor de la queixa la corresponent resolució motivada en resposta a totes i cadascuna de les qüestions plantejades, amb indicació dels recursos que es poden presentar contra aquesta.

L'Ajuntament de València va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2203399](#) el 07/06/2023.

### Queixa núm. 2300612. Incompliment d'una resolució del Consell de Transparència

En sentit semblant, vam rebre una queixa a causa de l'incompliment d'una resolució del Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana per part d'una associació privada que no estava publicant determinada informació en el portal de transparència.

Aquesta institució considera que les obligacions legals imposades a les entitats privades que perceben fons públics no poden quedar en lletra morta ni quedar subjectes a un compliment voluntari. La societat actual exigeix que les associacions que reben diners públics reten comptes de la seua gestió i difonguen en la seua pàgina web la informació que han de publicar.

Es tracta, ni més ni menys, d'un principi bàsic d'actuació que fomenta la cultura de la transparència com una eina de control dels recursos públics, cosa que, al seu torn, contribueix a garantir la integritat i el bon govern i, amb això, la confiança de la ciutadania en les institucions públiques.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2300612](#), de 17/04/2023, i recomanava al Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana que es continuaren adoptant amb determinació totes les mesures legals que foren necessàries per aconseguir el compliment real i efectiu de la Resolució núm. 237, de data 07/10/2022, relativa a l'incompliment de les obligacions de publicitat activa per part de l'associació.

El Consell de Transparència va acceptar les consideracions d'aquesta institució, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300612](#) el 05/06/2023.

No obstant això, la persona afectada va continuar presentant escrits davant del Consell de Transparència per a denunciar la seua passivitat i, posteriorment, es va dirigir a aquesta institució.

El Síndic li va reiterar la Resolució de tancament de la queixa núm. 2300612 el 05/10/2023, i aclaria que el Consell de Transparència no té atribuïda la funció de revisar cada document que es publica en el portal de transparència per a comprovar si aquesta informació és falsa, està manipulada o és incorrecta.

### **3.6.2 Participació**

La correcta gestió dels assumptes públics necessita que la ciutadania participe activament en aquests. No sols estem davant d'un dret fonamental que reconeix l'article 23 de la Constitució Espanyola, sinó davant d'una condició necessària perquè els interessos generals als quals han de servir les entitats públiques siguem realment atesos amb encert i oportunitat.

En els processos participatius, la ciutadania se sent coautora de la decisió administrativa adoptada. Això és molt positiu, ja que garanteix el seu compliment i incrementa la legitimitat democràtica dels acords.

La participació ciutadana no pot veure's com un mer tràmit formal que cal complir quan la llei ho exigisca. Això és un error, a més d'una il·legalitat. La participació ha de ser real i efectiva, és a dir, l'Administració pública ha d'analitzar amb detall les aportacions, els suggeriments o les observacions presentades per la ciutadania i contestar de manera motivada, això és, explicar les raons que justifiquen la seua acceptació o el seu rebuig.

No cal utilitzar fórmules estereotipades de resposta que serveixen per a tots els casos: «li agraïm molt les seues aportacions, però s'estudiaran més endavant»; «no és possible tindre-les en compte en aquest moment», sense explicar per què; «existeixen raons tècniques que impedeixen el seu acolliment», sense detallar-les, etc.

Al llarg de l'any 2023 hem rebut nombroses queixes en les quals l'Administració no té interès que les persones afectades hi participen. Es tracta de casos en què no es convoca el procés participatiu o es fa d'una manera irregular que impedeix la participació efectiva d'algun dels col·lectius interessats.

### **Queixa núm. 2301928. Participació en la negociació d'un pla de formació**

Hem de destacar la queixa d'un representant sindical del Consorci Hospitalari Provincial de Castelló, que havia sol·licitat la convocatòria de la Comissió de Seguiment del Conveni Col·lectiu per a negociar el pla de formació, sense haver obtingut cap èxit.

Aquesta institució considera que, a més d'obligatori, és recomanable que els plans de formació es negocien amb els representants sindicals dels treballadors, ja que aquesta participació millora i enriqueix aquests plans amb les aportacions realitzades per aquelles persones que millor coneixen les concretes necessitats formatives dels diferents i específics llocs de treball; en aquest cas, del Consorci Hospitalari Provincial de Castelló.

El Síndic de Greuges defensa que la negociació col·lectiva és un instrument primordial per a contribuir a la millora de les condicions de treball i garanteix l'existència d'unes relacions laborals més pacífiques, justes i eficaces.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2301928](#), de 10/8/2023, en què recomanava al Consorci Hospitalari Provincial de Castelló que convocara la Mesa General de Formació amb la finalitat de garantir la participació i negociació del personal en el Pla de Formació del present any 2023, i que adoptara, per altra banda, totes les mesures necessàries per a agilitzar l'homologació dels cursos derivats del Pla de Formació de 2016.

Aquest consorci va acceptar la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301928](#) el dia 11/9/2023.

### **Queixa núm. 2301891. Falta de negociació col·lectiva en la fixació de la quantia d'uns serveis extraordinaris**

Un representant sindical denunciava que l'Ajuntament d'Alacant no l'havia convocat per a negociar l'anomenat «Decret gratificació serveis extraordinaris Fogueres 2023», encara que l'alcalde sí que s'havia reunit amb uns altres sindicats.

Aquesta institució considera que la coincidència en el temps de les eleccions locals i sindicals, i l'existència de reclamacions no resoltes en relació amb aquestes últimes, constitueixen raons suficients per a no haver pogut convocar la Mesa General de Negociació.

Ara bé, el Síndic entén que, en aplicació del principi de transparència i de bona fe, l'Ajuntament d'Alacant podria haver comunicat a l'autor de la queixa que aquesta reunió de l'alcalde amb la resta de representants sindicals es produiria i oferir-li l'oportunitat d'assistir-hi, cosa que no consta que s'haguera fet.

El Síndic considera que, tot i que és cert que l'obligació de negociar entre l'Administració i els representants sindicals no és de resultat, i menys encara de satisfer pretensions o reivindicacions totals d'una de les parts, aquesta obligació comporta, si més no, un diàleg i un intercanvi d'experiències i propostes que, conduísca o no a un resultat materialment transaccional, supere el nivell d'allò que és merament informatiu i de cortesia, per a obrir el debat entre les parts amb una voluntat real per tal que les aportacions dels representants dels funcionaris puguin influir i materialitzar-se en aspectes concrets de la matèria que ha de regular l'Administració.

Entenem que l'obligació de negociar imposa que l'Administració proporcione les condicions que facen possible un vertader debat amb els representants sindicals, la qual cosa inclou que la convocatòria a les reunions negociadores tinga lloc amb la suficient antelació i informació sobre les matèries que cal tractar.

El fet que aquestes reunions no es puguen mantindre en el si d'una Mesa General de Negociació per les dificultats existents per a la seua vàlida constitució, com ha ocorregut en aquest cas, no significa que no puguen celebrar-se reunions fora d'aquesta Mesa.

Ara bé, tots els representants sindicals que puguen formar part d'aquesta Mesa, encara no constituïda, han de tindre les mateixes oportunitats de poder participar en aquestes reunions.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2301891](#), de 05/10/2023, i recomanava a l'Ajuntament d'Alacant que els pròxims «Decrets gratificació serveis extraordinaris Fogueres» foren objecte de la Mesa General de Negociació.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar parcialment la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301891](#) el 20/11/2023.





## 3.7 Procediments administratius

### 3.7.1 Dret a una bona administració

En les «Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic» ja s'ha desenvolupat el posicionament d'aquesta institució sobre el dret a una bona administració.

Atés el seu caràcter transversal, ressenyem a continuació diversos expedients de queixa que, si bé podrien haver sigut situats en uns altres epígrafs d'aquest *Informe anual 2023*, troben ací el seu acomodament per incidir de manera particular en la construcció, el reconeixement i la defensa d'aquest dret fonamental a una bona administració.

#### **Queixa núm. 2300275. Reclamació per tramitació electrònica del procediment de sol·licitud d'ajuda**

En aquest expedient, la interessada va formular una reclamació per la tramitació donada per la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge a una sol·licitud d'ajudes al lloguer.

Resumidament, la interessada va emplenar, a través de la pàgina web habilitada a aquest efecte, la seua sol·licitud d'ajuda. Considerava que, com en exercicis anteriors, estava efectuant el tràmit «amb certificat electrònic» i, a la vista de la informació oferida per la plataforma, la ciutadana va entendre que la seua sol·licitud s'havia presentat correctament i que no calia realitzar tràmits ulteriors.

Posteriorment, i arran de la seua reclamació quan es va assabentar que no constava cap sol·licitud al seu nom, l'Administració li va exposar que la sol·licitud va ser tramitada «sense certificat digital» (segons considera, possiblement a causa d'un error) i que la interessada (de conformitat amb el que establien les bases de la convocatòria) no havia presentat la sol·licitud generada per l'aplicació informàtica davant d'un registre públic.

Atenent aquesta circumstància, i davant de la falta de presentació de la sol·licitud, la Conselleria considerava que no havia existit una sol·licitud de l'ajuda per part de la interessada i que, en conseqüència, això explicaria la no concessió d'aquesta.

Analitzat el cas, vam concloure que, en les seues relacions amb les administracions públiques, i més encara en l'ús de mitjans electrònics i aplicacions informàtiques que varien en el cas de cada administració, els ciutadans no estan exempts de cometre errors en els escrits i les sol·licituds que formulen; però la conseqüència de cometre un error en l'ús d'una aplicació informàtica per a confeccionar una sol·licitud no pot, ni ha de ser, la draconiana conseqüència per la qual aquesta sol·licitud no siga tinguda en compte per l'Administració i quede desestimada. Per contra, una vegada detectat l'error, cal conferir al ciutadà la possibilitat d'esmenar-lo i presentar correctament la seua petició.

Per això, en data 06/07/2023 emetérem una [Resolució de consideracions](#) per la qual formulàvem a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica la recomanació que adoptara les mesures que resultaren necessàries per a, en casos com el que s'ha manifestat en el present expedient de queixa, garantir l'efectivitat del dret de les persones interessades a esmenar els errors que puguen cometre en la gestió de les seues sol·licituds, especialment en el cas de tràmits que es realitzen a través de mitjans informàtics, atesa la complexitat d'ús que poden presentar.

Així mateix, es va recomanar que, en el cas particular de la interessada, procedira a requerir-li l'esmena de la sol·licitud d'ajudes al lloguer de referència i que, després dels tràmits oportuns, dictara la resolució que corresponguera d'acord amb la normativa aplicable.

En data 01/09/2023 vam dictar la [Resolució del tancament](#) de l'expedient, ja que l'Administració no va complir amb l'obligació de donar resposta a la recomanació emesa pel Síndic de Greuges en el termini previst.

#### **Queixa núm. 2300026. Reclamació davant de denegació d'una ajuda al lloguer d'habitatge**

En aquest expedient de queixa, la ciutadana va plantejar la seua reclamació per la denegació d'una ajuda a l'habitatge. Analitzada la situació plantejada, apreciem que la causa de la denegació es va basar en el fet que la interessada no havia justificat que la seua unitat familiar haguera aconseguit els ingressos mínims que requerien les bases de la convocatòria.

No obstant això, aquesta institució va considerar que la denegació d'una ajuda al lloguer d'habitatge, quan aquesta està motivada perquè la unitat de convivència no ha arribat a un límit mínim d'ingressos, ha d'anar acompanyada d'una informació concreta, senzilla i comprensible per tal que la persona conega les actuacions que pot dur a terme i els recursos que s'han ideat per a atendre la seua específica situació.

Per això, en data 06/06/2023 vam dirigir la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica una [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanàvem que, en aquells casos en què, per aplicació de les bases de les seues convocatòries, s'haja d'acordar la denegació d'una ajuda per no obtindre la unitat de convivència sol·licitant d'aquesta el nivell mínim d'ingressos requerit, en la notificació que s'efectue a aquest efecte s'oriente les persones sol·licitants sobre les ajudes i els recursos posats a la seua disposició per a atendre la situació de vulnerabilitat i necessitat d'habitatge que posa de manifest la mateixa causa de denegació concurrent.

En data 10/07/2023 vam dictar la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, ja que l'Administració havia acceptat la recomanació emesa i exposat les mesures que posarien en marxa per a donar-li compliment.

#### **Queixa núm. 2301822. Falta de resposta a un recurs de reposició en un expedient de responsabilitat patrimonial**

L'interessat va exposar la seua reclamació per la demora en què estava incorrent l'Ajuntament de Cocentaina a l'hora de donar una resposta expressa i motivada a la instància que va presentar en data 26/01/2023, en la qual manifestava la seua oposició a la Resolució desestimatòria de la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Després d'analitzar l'expedient, vam deduir que, encara que l'Administració local havia dictat una resolució, s'havia produït un error a l'hora de procedir a la seua notificació a la persona interessada.

Per això, en data 31/08/2023 vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanàvem a l'Ajuntament de Cocentaina que procedira, si no ho havia fet ja, a complir amb tots els tràmits establits legalment per a aconseguir la notificació de la

Resolució adoptada en el present cas, especialment, a través d'un anunci publicat en el *Boletín Oficial del Estado*.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar que, en data 18/10/2023, dictàrem la [Resolució de tancament](#) de l'expedient.

### **Queixa núm. 2204067. Reclamació davant de la denegació d'una ajuda al lloguer**

El ciutadà exposava la seua reclamació davant de la denegació d'una ajuda a l'habitatge corresponent a la convocatòria d'Ajuda de Bo Lloguer Jove 2022. La denegació es va produir en entendre l'Administració que el ciutadà no havia aportat a l'expedient la documentació que li va ser requerida (certificat o volant col·lectiu d'empadronament), de manera que, com que no es va poder «determinar la composició de la unidad de convivencia al objeto de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en las bases para ser beneficiario de la ayuda, se declaró desistida su solicitud».

En data 11/05/2023 dictem una [Resolució de consideracions](#) en la qual concloem que les dades de residència i convivència del ciutadà sol·licitant de l'ajuda ja estaven en poder de les administracions públiques i que podien ser consultades per la conselleria competent. En conseqüència, vam entendre que l'Administració sí que havia pogut determinar la composició de la unitat de convivència per a comprovar el compliment dels requisits exigits en les bases per a ser beneficiari de l'ajuda i, com que ho podia haver fet, vam considerar que ho havia d'haver fet.

Per això, recomanàvem a la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge que reconsiderara, sobre la base dels arguments continguts en la citada resolució, la decisió de denegar l'ajuda al promotor de l'expedient de queixa i que dictara a aquest efecte les resolucions que resultaren oportunes en el marc de la normativa vigent.

Així mateix, recomanàvem que, en la gestió d'ajudes i altres expedients que guardaren identitat de raó amb el cas analitzat en el present supòsit, no es requerira als interessats la presentació de documentació que aquests, segons la normativa analitzada, no tenen obligació d'aportar, ja que és possible la seua obtenció per part de l'Administració (excepte cas d'oposició expressa de l'interessat) mitjançant l'ús de les plataformes d'interoperabilitat existents per a això.

En data 09/08/2023 dictem la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, perquè l'Administració havia acceptat parcialment les recomanacions formulades pel Síndic de Greuges. En relació amb les recomanacions no acceptades, la Conselleria va exposar els arguments que considerava concurrents per a justificar aquesta no acceptació.

### **Queixa núm. 2303361. Indefensió davant de via de constrenyiment**

L'objecte de la queixa referida és la indefensió causada al ciutadà, promotor d'aquesta, davant de la falta de valoració de les al·legacions formulades a la denúncia d'inici d'un procediment sancionador en matèria de trànsit, i la presumpta desestimació del recurs de reposició interposat contra la Resolució de la via de constrenyiment iniciada en execució de la sanció imposada.

A la vista de la documentació aportada per les parts, el Síndic de Greuges va dictar en data 14/12/2023 una [Resolució de consideracions](#) a l'Ajuntament de València, al qual recomanava la retroacció de les actuacions administratives al moment immediatament

anterior a aquell en què es va cometre la infracció de nul·litat de ple dret, i la Resolució expressa del recurs formulat contra el constrenyiment.

En el moment de redactar aquest *Informe anual 2023*, la queixa continuava en tràmit.

### **3.7.2 Administració electrònica**

L'impuls normatiu operat per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), en introduir obligacions que s'han materialitzat progressivament, ha provocat l'aparició de nous escenaris en les relacions entre les administracions públiques i la ciutadania. L'eficàcia d'aquesta nova manera de relacionar-se amb l'Administració dependrà no sols dels procediments que s'implementen per a dur-la a terme, sinó de la cultura d'organització, gestió i servei a la ciutadania que ha d'acompanyar sempre el procés d'implantació d'un model d'administració digital.

El principi d'accessibilitat, entès com el conjunt de principis i tècniques que s'han de respectar en dissenyar, construir, mantindre i actualitzar els serveis electrònics per a garantir la igualtat i la no discriminació en l'accés de les persones usuàries (en particular de les persones amb discapacitat i de les persones majors), obliga tant el personal funcionari com els ciutadans a adaptar-se a les exigències de cada moment.

L'art. 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, després de transcriure en l'apartat 1r el contingut de l'art. 103 de la Constitució Espanyola, afegit que les administracions públiques hauran de respectar en la seua actuació i relacions uns principis entre els quals hi ha els de proximitat als ciutadans i el servei efectiu a aquests. La satisfacció de l'interessat, per tant, en l'ús dels serveis públics digitals és fonamental per a garantir adequadament els seus drets i el compliment de les seues obligacions en la relació amb les administracions públiques. Per això, és prioritari disposar de serveis digitals fàcilment utilitzables i accessibles, de manera que es pugui aconseguir que la relació de l'interessat amb l'Administració a través del canal electrònic siga fàcil, intuïtiva, efectiva, eficient i no discriminatòria.

A tall de conclusió, són les eines informàtiques i els procediments administratius els que estan al servei de la ciutadania i de la satisfacció efectiva de les seues necessitats i no al contrari. Del que es tracta és de dissenyar procediments senzills i accessibles per a la ciutadania, que li faciliten al màxim relacionar-se amb l'Administració perquè pugui exercir els seus drets i complir les seues obligacions.

En nombroses queixes des d'aquesta institució hem fet referència als drets que assisteixen la ciutadania en relació amb l'administració electrònica.

#### **Queixa d'ofici 3/2023 (núm. 2300970). La transició a l'administració electrònica. Discriminació per bretxa digital**

Amb la finalitat d'investigar i supervisar les actuacions de l'Administració autonòmica que impedeixen eliminar la bretxa digital com a minva dels drets dels ciutadans i que dificulten o impossibiliten l'accés normal als serveis administratius o a algunes de les seues prestacions quan aquests han sigut digitalitzats, el Síndic de Greuges va acordar la incoació d'una queixa d'ofici mitjançant la [Resolució d'inici d'investigació](#), de 27/03/2023.

Per a això va sol·licitar a Presidència de la Generalitat i a la resta de conselleries en què, en aquell moment, s'organitzava l'Administració del Consell que remeteren informes raonats sobre l'elaboració de projectes normatius relacionats amb el registre de funcionaris habilitats per a l'assistència als interessats en l'ús de mitjans electrònics, i també sobre l'adopció de mesures i mitjans per a atendre les persones en les oficines d'atenció i registre, sense limitació ni subjecció a l'obtenció de cita prèvia.

A la vista del que s'havia informat, el Síndic de Greuges va dictar una [Resolució de consideracions](#) en data 29/09/2023, en la qual es recomanava l'eliminació de la cita prèvia; la tramitació del projecte de Decret del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre, la creació del registre de funcionaris habilitats de la Generalitat per a l'assistència a les persones interessades en la realització de determinats tràmits electrònics d'identificació i autenticació en el seu nom; i la prestació d'una especial atenció a la ciutadania afectada per la bretxa digital i en situació de vulnerabilitat social.

Presidència de la Generalitat i la majoria de les conselleries en què s'estructura el nou Consell van acceptar les recomanacions. La Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme i la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública ho van fer fora del termini establert. La Conselleria de Justícia i Interior no va respondre i va incomplir amb el seu deure de col·laboració.

Amb data 05/02/2024 el Síndic de Greuges dicta la [Resolució de tancament](#) per la qual es posa fi al procediment i es declara que, si bé han sigut acceptades de manera genèrica les recomanacions, es produeix una vulneració del dret a una bona administració digital. L'Administració autonòmica ha de garantir els drets fonamentals, sense que l'entorn digital pugui suposar una limitació o privació en el seu exercici o garanties.

### **Queixa núm. 2301007. Falta de resposta a la sol·licitud d'accés a un expedient**

La implantació de l'administració electrònica es va iniciar l'any 2007 i el termini per a això va concloure l'any 2021, però no totes les administracions han complert el seu deure. Per exemple, la Generalitat, primera Administració valenciana, no té implantats, a la disposició de les persones, els expedients electrònics complets i actualitzats, de manera que hi ha casos en què no posa al seu abast, de manera íntegra i permanent, informació sobre l'estat dels assumptes que són del seu interès.

Aquesta situació acaba, en la pràctica, obligant les persones a una compareixença presencial davant l'Administració per a evitar perjudicis als seus drets, com per exemple, en els casos en què necessiten accedir als seus procediments per a obtenir informació amb la finalitat de defensar-se abans que s'esgoten els terminis per a això. En aquests casos, han d'assumir despeses de desplaçament, perdre jornades laborals i temps per a atendre altres necessitats (familiars, personals, etc.).

En el cas de la queixa núm. 2301007 observem que la inactivitat de l'Administració de la Generalitat en l'aplicació completa de la gestió electrònica afecta de manera negativa els drets de la ciutadania. Per això, en la nostra [Resolució de consideracions](#) instàvem la Generalitat perquè, sense demora, donara accés a les persones als seus expedients complets per via electrònica. En la [Resolució de tancament](#) declaràvem que la Conselleria competent en Administració pública (en aquell moment, la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública) havia vulnerat els drets de la persona afectada, ja que no havia acceptat les recomanacions del Síndic.

### **Queixa núm. 2302544. Falta d'accés a un expedient electrònic**

Aquest és un cas semblant a l'anterior i, per això, la nostra [Resolució de consideracions](#) continua en la línia exposada. També el seu resultat va ser semblant, encara que amb la particularitat que la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública (hui competent en la matèria que ens ocupa) va adoptar una actitud evasiva, ja que va plantejar com a excusa davant del Síndic les diferents competències entre els seus òrgans, tot i que està obligada a ordenar a les seues direccions generals, serveis, departaments, etc. que complisquen amb les seues responsabilitats, tal com declaràvem en la nostra [Resolució de tancament](#).

### **Queixa núm. 2300467. Disconformitat amb un procediment administratiu que obliga les persones físiques a fer la sol·licitud a través de mitjans electrònics**

Algunes vegades, els requisits per a emplenar els tràmits electrònics per part de les administracions poden obstaculitzar l'accés de la ciutadania a les ajudes públiques i això va en contra del principi fonamental d'una bona administració.

La complexitat o la falta de claredat en els procediments electrònics poden esdevindre barreres significatives per a aquells que busquen accedir als beneficis governamentals. Aquest obstacle no sols afecta els ciutadans en termes de temps i esforç, sinó que també pot excloure uns certs grups que no tenen accés fàcil a la tecnologia o que troben dificultats per a navegar per plataformes digitals.

Amb l'objecte d'una administració eficient i accessible, és crucial que la implementació de tràmits electrònics es realitze amb un enfocament centrat en l'usuari, que s'assegure l'equitat i que s'eliminen possibles barreres per a garantir que tots els ciutadans puguen beneficiar-se de les ajudes públiques de manera justa i eficaç.

L'expedient núm. 2300467 té l'origen en la queixa interposada per un veí d'Elx en la qual posava de manifest la seua disconformitat amb el procediment seguit per part de l'Administració municipal en la tramitació del «bo comerç», ja que obligava a fer la sol·licitud exclusivament a través de mitjans electrònics.

L'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que:

1. Les persones físiques podran triar en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguen obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques (...).
3. Reglamentàriament, les administracions podran establir l'obligació de relacionar-se amb elles a través de mitjans electrònics per a determinats procediments i per a certs col·lectius de persones físiques que, per raó de la seua capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius, quede acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris.

L'Ajuntament d'Elx va optar per un procediment de tramitació exclusivament electrònic per a les sol·licituds del «bo comerç» en el cas dels ciutadans de menys de 65 anys, entenent, segons indicava en el seu informe, que el mer fet de disposar d'una targeta bancària acreditava disposar de la capacitat tècnica necessària per a fer-ho. Això obligava la persona promotora de l'expedient a presentar per mitjans electrònics la seua sol·licitud per a, posteriorment, resultar adjudicatari de les ajudes.

La possibilitat que part dels destinataris de les ajudes tinguen dificultats en l'accés a aquestes en veure's obligats a fer-ho electrònicament, així com la possible incompatibilitat d'aquesta previsió amb les normes vigents en matèria de drets dels administrats en les seues relacions amb les administracions públiques (art. 14 de la Llei 39/2015, abans esmentada, i art. 12 del Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana), va justificar la intervenció d'aquesta institució en l'assumpte plantejat.

El Síndic va entendre que l'actuació de l'Ajuntament d'Elx en la tramitació d'aquestes ajudes podria vulnerar el dret de la persona promotora de l'expedient a una bona administració (art. 9 de l'Estatut d'Autonomia) i, més concretament, el dret a triar el sistema de comunicació amb l'Administració (art 14.1 de la Llei 39/2015).

Per això, aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300467, de 28/04/2023](#), en la qual es recomanava a l'Ajuntament d'Elx que, per a fer efectiu el dret contingut article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, permetera també l'accés a la sol·licitud de les ajudes a través de mitjans no electrònics, amb caràcter generalitzat. Així mateix, el Síndic també recomanava a l'Ajuntament que dotara totes les oficines de registre dels mitjans humans i materials necessaris perquè els ciutadans que hi acudiren pogueren realitzar els corresponents tràmits administratius i que comptaren per a tal fi amb l'assessorament i l'ajuda corresponents dels funcionaris que es destinaren a aquesta tasca.

L'Ajuntament d'Elx va acceptar expressament les recomanacions efectuades i es va comprometre a tindre-les en compte per a la pròxima edició del «bo consum», per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300467, de 02/06/2023](#).

#### **Queixa 2302144. Impossibilitat de tramitar una matrícula telemàticament en un centre educatiu públic**

Un estudiant de l'Escola Oficial d'Idiomes (EOI) va presentar una queixa davant del Síndic en què denunciava que s'havia vist obligat a acudir al Registre de la seu de l'EOI per a presentar la documentació necessària i formalitzar la matrícula, sense possibilitat de tramitar-la telemàticament.

La imposició de requeriments presencials en el procés de matriculació dels centres educatius públics contravé el dret fonamental dels ciutadans a triar la manera de relacionar-se amb l'Administració, segons el que s'ha estipulat en la Llei de procediment administratiu.

Aquest dret, que busca facilitar la interacció entre els individus i l'Administració pública, es veu menyscabat quan s'exigeix la presentació de documentació de manera presencial en el Registre del centre educatiu. Tal pràctica limita les opcions dels ciutadans i els imposa una càrrega addicional, ja que els obliga a desplaçar-se físicament per a complir amb tràmits que podrien gestionar-se de manera més accessible i eficient.

A més de representar una vulneració de drets, aquesta modalitat pot resultar obsoleta en un context en què la digitalització i la tecnologia ofereixen alternatives que simplifiquen i agilitzen els processos administratius. Per tant, és imperatiu revisar i ajustar aquestes pràctiques per a assegurar que l'exercici de drets fonamentals no siga obstaculitzat per barreres innecessàries.

D'ací ve que aquesta institució emetera la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2302144, de 02/11/2023](#), en la qual es recomanava a la Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació que dictara les instruccions oportunes per a possibilitar la formalització de manera electrònica del procediment de matriculació en totes les EOI de la Comunitat Valenciana. A més, recomanàvem que s'habilitara un registre electrònic en totes les seus de les EOI de la Comunitat Valenciana, a través del qual qualsevol ciutadà poguera efectuar tràmits que garantiren l'enviament i la recepció electrònics de documents i que se'ls donara així un registre d'entrada oficial.

En data 28/11/2023, va tindre entrada en aquesta institució un escrit de la Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació en el qual acceptava «todas las recomendaciones formuladas por el Síndic de Greuges para garantizar a la ciudadanía su derecho fundamental a una buena Administración».

No obstant aquesta acceptació formal, el Síndic va considerar que no s'havien dut a terme les actuacions necessàries per a complir amb la recomanació referent a l'habilitació dels registres electrònics en totes les seus de les Escoles Oficials d'Idiomes, de manera que es van incomplir parcialment les nostres recomanacions. Així es va fer constar en la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302144, de 30/11/2023](#).

### **3.7.3 Cita prèvia**

#### **Queixa núm. 2301017. Exigència de cita prèvia en la Conselleria d'Igualtat a Alacant**

L'exigència de cita prèvia com a requisit per tal que els ciutadans puguen ser atesos en les oficines d'assistència en matèria de registres, dependents de les administracions autonòmica i local, ha continuat sent objecte de nombroses queixes davant d'aquesta institució.

En aquest cas, una persona va presentar una queixa davant del Síndic per a manifestar que la Direcció Territorial d'Alacant de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives permetia la presencialitat sense cita prèvia, solament en la franja de 9 a 11 hores. Es vulneraven, per tant, els principis de proximitat i servei efectiu.

Així en data 06/06/2023, el Síndic de Greuges va dictar una [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanava a l'Administració que s'atenguera en les oficines d'atenció i registre sense limitació ni subjecció a un horari determinat, per a garantir una atenció directa, presencial i personal, especialment a la població amb més dificultats digitals.

Amb data 10/07/2023, i després de rebre l'informe de la Conselleria pel qual acceptava la recomanació i comunicava la intenció de reorganitzar la Unitat d'Informació i Registre, es va acordar la [Resolució de tancament](#) de la queixa.

#### **Queixa núm. 2302034. Cita per a presentar documents per registre d'entrada**

En el present supòsit, la persona promotora no va poder presentar un escrit de recurs de manera presencial en l'Ajuntament d'Alacant, perquè quan va sol·licitar la cita prèvia li van atorgar una data posterior al termini d'interposició del recurs administratiu.

El Síndic dicta, en data 10/10/2023, una [Resolució de consideracions](#) en el sentit que s'atenga les persones que es dirigisquen a les oficines d'atenció i registre sense limitació



ni subjecció a l'obtenció de cita, i que s'assegure l'atenció presencial, en compliment del principi de servei als ciutadans. En el cas que les persones físiques trien comunicar-se electrònicament, el Síndic recomanava que s'adoptaren les mesures per a prestar especial atenció al col·lectiu de ciutadans afectats per la bretxa digital i en situació de vulnerabilitat social.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar les recomanacions efectuades per aquesta institució i indicava que estaven en consonància amb les mesures que ja estava adoptant, per la qual cosa el Síndic va emetre la [Resolució de tancament](#).

### 3.7.4 Padró municipal

#### **Queixa núm. 2301406. Insuficiència del sistema de cita prèvia per a atendre les necessitats de la ciutadania**

El mal funcionament dels padrons municipals d'habitants representa una amenaça significativa per a la ciutadania, ja que genera obstacles directes en l'accés a diversos serveis i prestacions públics. Aquests registres, que haurien de reflectir de manera precisa la composició demogràfica d'una localitat, són, a més, fonamentals per a la planificació i assignació de recursos en àrees com la salut, l'educació i els serveis socials.

Quan els padrons presenten errors o no estan actualitzats, es produeixen distorsions en la identificació de la població, cosa que comporta una distribució ineficient de recursos i la falta de cobertura adequada per als qui realment ho necessiten.

A més, el mal funcionament dels padrons pot afectar la participació ciutadana en processos democràtics, perquè la representació i presa de decisions es veuen compromeses per no comptar amb dades fiables i actualitzades. En resum, la integritat i precisió dels padrons municipals són essencials per a garantir una gestió eficient i equitativa dels serveis públics, així com per a enfortir la democràcia en l'àmbit local.

L'origen d'aquesta queixa va ser la falta de recursos humans i de mitjans necessaris en l'Ajuntament de València per a atendre els tràmits relacionats amb el padró municipal d'habitants, i també per la ineficàcia i insuficiència del sistema de cita prèvia existent per a atendre les necessitats de la ciutadania. Una situació especialment greu en el cas de les persones majors o amb alguna discapacitat, que es veien obligades a fer cues interminables des de la matinada per a realitzar gestions en aquest departament de l'Administració local.

En l'informe emés per l'Administració municipal es reconeixia clarament la impossibilitat d'atendre la demanda en la prestació dels serveis derivats del padró municipal amb el personal de què es disposava. Quant a la cita prèvia, s'indicava que «la demanda es superior a la oferta de citas, por lo que desaparecen rápidamente, independientemente de qué días o momento se ofrezcan».

Per això, després de la tramitació de l'expedient de queixa, el Síndic de Greuges va emetre [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2301406, de 20/09/2023](#), en la qual es recomanava a l'Ajuntament de València que es donaren les instruccions oportunes per a assegurar l'atenció dels ciutadans dins dels paràmetres de normalitat que aquests requereixen, en compliment del principi de servei als interessos generals que ha de regir l'actuació de les administracions públiques, segons disposa l'article 103 de la Constitució, així com dels principis del servei efectiu als interessats, simplicitat, claredat i eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics,

arreplegats en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

També se li indicava la conveniència que, a més de mantindre l'atenció presencial, revisara el sistema d'atenció a la ciutadania mitjançant cita prèvia, de manera que resultara adequat i suficient a la demanda ciutadana; que modificara els procediments telemàtics habilitats per a fer-los més eficaços per mitjà, per exemple, de la implementació de fórmules d'interoperabilitat de dades, que permeten la consulta i eviten a la ciutadania la sol·licitud de certificacions d'empadronament, i la introducció de millores informàtiques per a permetre la interconnexió entre les sol·licituds de la seu electrònica i l'aplicació de gestió del padró.

L'Ajuntament de València va acceptar les recomanacions efectuades per aquesta institució i va relacionar les mesures adoptades en compliment de les nostres recomanacions. El Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301406, de 07/11/2023](#).

## 3.8 Serveis públics locals, trànsit i urbanisme

La prestació de serveis als ciutadans és una part fonamental de l'activitat de les entitats locals. Un correcte exercici de les competències en les matèries de serveis públics locals, trànsit i urbanisme impacta directament en la qualitat de vida dels ciutadans. Per tant, gestionar-los amb eficàcia i qualitat ha de ser l'imperatiu de qualsevol ajuntament. El Síndic de Greuges exerceix de garant perquè l'accés als serveis es produïska de manera justa i eficient.

### 3.8.1 Serveis públics locals

#### **Queixa núm. 2301570. Reclamació de responsabilitat a l'Ajuntament per tractar com a residus estris de persones sensesostre**

En la present queixa es denunciava que la Policia Local, en labors d'inspecció de la via pública, va retirar bosses que contenien estris de persones sensesostre per estimar que es tractava de residus. Aquests fets posen en evidència les dificultats de les persones que viuen en condicions d'especial vulnerabilitat social.

El Síndic va dictar, en data 14/07/2023, una [Resolució de consideracions](#) a fi que l'Ajuntament de València facilitara ajudes a les persones usuàries per a recuperar la situació anterior als fets reclamats.

Davant de les recomanacions efectuades, l'Ajuntament va informar de l'oferiment de mesures d'urgència social per a millorar la situació social dels afectats, tal com s'arregla en la [Resolució de tancament](#) de data 05/09/2023.

#### **Queixa núm. 2301464. Sol·licitud de subministrament d'aigua potable a una urbanització**

La persona promotora de la queixa va presentar en aquesta institució un escrit en el qual denunciava la presumpta inactivitat de l'Ajuntament de Vilafamés per a dotar del subministrament d'aigua potable els més de 200 habitatges d'una urbanització de la localitat, malgrat els requeriments del Departament de Salut Pública de Castelló i de la sol·licitud de molts dels propietaris de la urbanització.

Admesa la queixa a tràmit, ens dirigim a l'Ajuntament de Vilafamés per a sol·licitar informació sobre les respostes atorgades als requeriments del Departament de Salut Pública realitzats des de 2017, en què s'instava l'adopció de mesures per a la implantació d'aigua de consum urbà, així com dur a terme les actuacions previstes per a la posada en funcionament del servei de subministrament d'aigua potable.

De la documentació aportada per la persona promotora, es va comprovar que la urbanització a què es referia la queixa compta amb més de 200 habitatges i es troba en sòl urbanitzable sense detallar. En 2006 es va aprovar un pla parcial i un programa que desenvolupava el sector, però va ser anul·lat en 2008 pel Tribunal Superior de Justícia de València. El subministrament d'aigua es fa mitjançant dipòsits il·legals.

En resposta als requeriments del Departament de Salut Pública, l'Ajuntament havia informat de la pròxima constitució d'una Agrupació d'Interés Urbanístic per part dels propietaris, i de la redacció, tramitació i execució per aquesta del corresponent

Programa d'Actuació Integrada (PAI), amb l'objectiu final de realitzar una urbanització coherent, sostenible, duradora i econòmicament eficient. No obstant això, els propietaris afectats van negar tal possibilitat.

En la Resolució d'inici d'investigació sol·licitàvem a l'Ajuntament de Vilafamés que ens informara sobre l'objecte de la queixa, però l'Ajuntament no va contestar. Finalment, vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en què recordàvem a l'Ajuntament de Vilafamés les seues competències en matèria urbanística, que comprenen la direcció pública dels processos territorials i urbanístics, a més de les competències que s'arrepleguen en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, entre les quals hi ha, amb caràcter obligatori, el subministrament domiciliari d'aigua potable. A més, recomanàvem a aquest ajuntament la redacció i aprovació dels instruments de planejament o, en defecte d'això, el projecte d'obres que permetera dotar els habitatges de la urbanització dels serveis bàsics i, amb caràcter prioritari, del de proveïment d'aigua potable.

En l'informe remés per l'Ajuntament de Vilafamés en resposta a la resolució de consideracions, no es preveia l'adopció de cap mesura a curt termini que garantira el subministrament a les persones que resideixen en la citada urbanització.

Per això, vam procedir a dictar la [Resolució de tancament](#) sense donar per acceptades les recomanacions formulades.

### **3.8.2 Urbanisme**

En aquest àmbit, observem que les preocupacions que exposen els ciutadans a través dels seus escrits de queixa tornen a centrar-se en les demores en què incorren els ajuntaments a l'hora de tramitar i resoldre els expedients urbanístics que gestionen en l'exercici de les seues competències.

Aquestes demores es projecten sobre les diferents facetes de l'activitat urbanística i destaquem, novament, aquelles que tenen a veure amb la reacció davant de les infraccions comeses en l'execució d'obres i la restauració de la legalitat urbanística conculcada; la tramitació i resolució de les sol·licituds de llicències urbanístiques; o la intervenció davant de les molèsties derivades per l'inadequat estat de conservació d'edificacions i parcel·les, respecte de les quals els propietaris fan desistiment de les obligacions de neteja i cura que els corresponen.

En aquests expedients, hem recordat a les administracions l'obligació que els incumbeix —i és exigible— de tractar aquests assumptes en un termini raonable, i hem requerit de nou que s'adopten les mesures que calguen (organitzatives i de dotació de mitjans personals i materials) per a aconseguir l'erradicació d'aquestes dilacions indegudes en la resolució dels expedients i les peticions dels ciutadans.

#### **Queixa núm. 2202708. Inadequat estat de conservació d'edificacions**

Un ciutadà es va dirigir a aquesta institució per a exposar la seua reclamació per l'inadequat estat de conservació, abandó i ruïna que presentaven unes edificacions de la ciutat d'Alacant, situades en el Polígon IV del Pla Parcial «Fàbrica de Sacs».

En data 26/01/2023 vam dictar una [Resolució de consideracions](#) per la qual recomanàvem a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara les mesures que resultaren necessàries (inclosa l'execució subsidiària a càrrec de la persona obligada) per a

aconseguir que els propietaris compliren amb els deures de conservar les parcel·les i edificacions referenciades en un adequat estat de seguretat, salubritat i ornament.

En data 23/03/2023 vam dictar la [Resolució de tancament](#) de l'expedient de queixa, després que l'Administració acceptara, de manera parcial, les recomanacions que li vam formular.

### **Queixa núm. 2203305. Inactivitat municipal davant d'una infracció urbanística**

En aquest expedient de queixa analitzem la reclamació formulada per un ciutadà per la inactivitat de l'Ajuntament de Santa Pola en relació amb unes obres que, segons va exposar, haurien vulnerat la legalitat urbanística.

Analitzat l'expedient, en data 31/03/2023 dictem una [Resolució de consideracions](#) en què insistim en la necessitat de garantir els drets d'aquells ciutadans que, a més de ser denunciants, tinguen la condició d'interessats en el procediment.

Per això, recomanàvem a l'Ajuntament de Santa Pola que procedira a notificar l'informe emés pels serveis tècnics municipals al promotor de l'expedient, en qualitat de persona interessada.

Així mateix, recomanàvem que, atesos els documents que integraven les actuacions realitzades (inclosos l'informe emés pels serveis tècnics municipals i les al·legacions que respecte d'aquest eventualment presentara l'interessat), procedira a resoldre, de manera expressa i motivada, la sol·licitud formulada pel ciutadà en matèria de restauració de la legalitat urbanística i a notificar-la a les parts interessades.

El 15/05/2023 vam dictar la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, sense que l'Administració haguera complit amb la seua obligació de respondre a les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges.

No obstant això, hem de ressenyar que en data 23/05/2023, fora de termini, va tindre entrada en el Registre d'aquesta institució un informe de l'Ajuntament de Santa Pola en el qual manifestava l'acceptació de les recomanacions emeses.

### **Queixa núm. 2203809. Demora en la resolució d'una llicència d'obra major**

L'objecte d'aquest expedient de queixa va ser la demora en què estava incorrent l'Ajuntament de Chiva a l'hora de resoldre una sol·licitud de llicència d'obra major presentada en data 20/12/2021.

Tramitat l'expedient de queixa, el 19/01/2023 dictem una [Resolució de consideracions](#) per la qual formulàvem a la citada administració local la recomanació que adoptara totes les mesures que resultaren necessàries per a resoldre de manera expressa i motivada, si no ho havia fet ja, la sol·licitud de llicència formulada per l'interessat. Així mateix, recomanàvem que se li notificara l'acord que s'emetera sobre aquest tema, amb expressió de les accions que li calia exercir en cas de discrepància amb el seu contingut.

El 08/03/2023 vam dictar la [Resolució de tancament](#) de l'expedient, sense que l'Administració haguera complit amb la seua obligació de respondre a les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges.

### **Queixa núm. 2302564. Paralització de la urbanització d'una unitat d'execució**

Una persona propietària d'una finca va denunciar els problemes econòmics que estava patint durant més de quinze anys per la paralització de les obres d'urbanització de la Unitat d'Execució núm. 7.3 d'Aspe. Havia presentat diverses sol·licituds d'informació davant de l'Ajuntament d'Aspe, però no havia rebut cap resposta municipal.

En un expedient de queixa anterior, tramitat sobre aquest mateix assumpte (núm. 2000828), aquesta institució va emetre una Resolució de consideracions a l'Administració, amb data 02/06/2020, per tal que l'Ajuntament d'Aspe, tenint en compte que el projecte d'urbanització es va aprovar en 2004, accelerara l'adopció de totes les mesures que calgueren per a aconseguir la finalització de les obres d'urbanització.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302564](#), de 19/10/2023, i recomanava a l'Ajuntament d'Aspe que, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut des de les sol·licituds presentades amb dates 13/05/2022, 02/08/2022, 08/11/2022 i 01/09/2023, dictara i notificara la corresponent resolució motivada i facilitara informació sobre la paralització de la urbanització de la Unitat d'Execució 7.3. Així mateix, es recomanava que s'adoptaren totes les mesures per a aconseguir el compliment real i efectiu de la recomanació que ja li vam fer en la Resolució de consideracions de la queixa núm. 2000828, de data 02/06/2020.

Aquest Ajuntament no va contestar sobre l'acceptació o el rebuig de la Resolució de consideracions, per la qual cosa el Síndic va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2302564](#) el 07/12/2023.

### **3.8.3 Servei de transport i trànsit**

#### **Queixa núm. 2301401. Sancions de trànsit per l'estacionament de vehicles en zones reservades per a ús exclusiu de persones amb discapacitat**

Un dels problemes que ha generat queixes davant del Síndic de Greuges és la imposició de sancions administratives per l'estacionament de vehicles en unes zones reservades per a ús exclusiu de persones amb discapacitat. Es tracta de casos en els quals concorre la circumstància que el conductor no ha sigut prou diligent per a complir amb la seua obligació de col·locar, en lloc visible, la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda en el quadre de comandament del vehicle o adherir-la al parabrisa davanter per l'interior, i aquest fet es considera infracció, tot i no estar tipificat en normes amb rang de llei, que són les que faculden per a exercir la potestat sancionadora.

A títol d'exemple, esmentem la queixa núm. 2301401 en què, després de la recepció de l'informe municipal, el Síndic de Greuges va dictar, en data 26/06/2023 una [Resolució de consideracions](#) i recomanava a l'Ajuntament de Tavernes de la Vallidigna que, en compliment del principi constitucional de legalitat sancionadora, deixara sense efecte la sanció imposada a l'autor de la queixa, mitjançant algun dels procediments previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament](#) de la queixa i declarava la vulneració, per part de l'Administració local, del dret de la persona promotora de l'expedient a la protecció de les persones amb discapacitat, que deriva de l'article 49 de la Constitució Espanyola.

**Queixa Núm. 2302021. Zones reservades per a l'estacionament de vehicles de residents**

La present queixa té per objecte la reclamació formulada davant de la demora de l'Ajuntament d'Alacant a respondre a les sol·licituds presentades en relació amb la modificació de les zones d'estacionament regulat de residents (zona taronja) de la zona Centre Tradicional d'Alacant, i l'anul·lació *de facto* de la zona referida en aquest sector de la ciutat.

Vistos els informes de l'Ajuntament i les al·legacions formulades a aquests, el Síndic de Greuges va dictar en data 14/08/2023 una [Resolució de consideracions](#) en la qual, entre altres coses, recomanava a l'Ajuntament que resolguera de manera expressa i motivada les reclamacions presentades pel promotor de la queixa respecte a les dificultats d'estacionament de vehicles i les solucions proposades, i li notificara la resolució que s'hi adoptara, amb expressió dels recursos que li calia exercir en cas de discrepància amb el seu contingut.

Amb data 10/11/2023 el Síndic de Greuges va emetre la [Resolució de tancament](#) de la queixa, després de l'informe de l'Ajuntament d'Alacant en el qual comunicava el compliment de l'obligació legal de donar resposta a l'interessat.





### 3.9 Ocupació pública

En matèria d'ocupació, les queixes rebudes continuen referint-se, fonamentalment, a la promoció d'ocupació per part de l'Administració i a l'ocupació pública en sentit estricte. És a dir, les primeres són queixes presentades per persones inscrites en els serveis públics d'ocupació (LABORA) que participen en plans dirigits, principalment, a determinats col·lectius (joves, majors, dones, persones amb discapacitat, etc.) i promoguts, en general, per ajuntaments. Per a això, han de superar procediments selectius. La majoria dels problemes sorgeixen en reclamar contra l'actuació de les comissions de selecció i no rebre una resposta justificada ni acompanyada d'informació sobre com recórrer-la en cas de no estar d'acord amb ella.

En el segon cas, ens referim a les queixes presentades per persones interessades en procediments selectius per a aconseguir la condició de personal al servei de l'Administració (siguen funcionaris o laborals) i que estimen que s'estan vulnerant els seus drets.

#### **Queixa núm. 2300679. Procés de selecció per un ajuntament de les persones que formaran part d'un programa de foment d'ocupació convocat per LABORA**

L'Administració autonòmica competent (en aquell moment, la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball), a través de LABORA, va convocar un pla d'ocupació. L'Ajuntament promotor (Bétera) no va donar una resposta justificada a la reclamació de la persona autora d'aquesta queixa, que era aspirant a ser seleccionada i que es va sentir discriminada a causa de la seua edat. Tampoc LABORA li va donar cap resposta a la seua reclamació.

Per això, en la nostra [Resolució de consideracions](#), instàvem l'Ajuntament que revisara la seua actuació; i demanàvem a LABORA, d'una banda, que donara resposta a la persona i, d'una altra, que, en futures convocatòries d'activitats de foment de l'ocupació, concretara quins aspectes havien de valorar-se per a aplicar el criteri d'ocupabilitat. Especialment, que fixara si l'edat era un criteri vàlid per a seleccionar les persones i amb quin abast, o si havien de ser valorades de manera prioritària per les seues competències i qualificacions (adaptabilitat als canvis, al treball en equip, creativitat, maneig d'eines electròniques, comunicació oral i escrita, etc.).

Finalment, en la [Resolució de tancament](#), consideràvem que LABORA havia acceptat parcialment les nostres recomanacions, perquè encara que es va comprometre a concretar en les seues convocatòries futures quins aspectes s'havien de tindre presents per a aplicar el «criteri d'ocupabilitat» (especialment, en relació amb l'edat, de manera que aquesta no fora exclouent per si mateixa), es va limitar a acceptar-lo només en relació amb la fase d'entrevista i posant com a límit l'autonomia i la discrecionalitat de les comissions de selecció, límit que estimem que no és obstacle perquè en les seues convocatòries els donen instruccions clares que reforcen els principis d'igualtat, publicitat, transparència, etc.

Per la seua part, l'Ajuntament de Bétera no va donar una resposta dins del termini corresponent a les observacions del Síndic. Una vegada tancada la queixa i declarat que la seua actuació havia vulnerat els drets de la persona, va remetre un informe en el qual es limitava a dir que tindria en compte les nostres observacions en el futur.

### **Queixa núm. 2301965. Adaptació de les proves d'accés a l'ocupació pública per a persones amb dislèxia**

Una ciutadana va presentar una queixa davant del Síndic per la demora de l'Administració educativa a donar una resposta a la seua sol·licitud d'adaptació de les proves d'accés a l'ocupació pública, sector docent, per a persones amb dislèxia.

Aquesta institució va sol·licitar a l'Administració educativa informació per a conèixer en profunditat la situació.

El Síndic va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2301965](#), de 18/08/2023. De les consideracions dictades, destaquem el suggeriment per tal que es valorara l'elaboració i aprovació, després de consultar amb els col·lectius d'afectats, d'una norma d'adaptació de les proves d'accés a l'ocupació pública en el sector docent, en la qual es determinaren els ajustos adequats per a les persones amb dislèxia i unes altres dificultats de l'aprenentatge. Tot això amb la finalitat que el conjunt de la ciutadania pugua accedir a l'ocupació pública en condicions d'igualtat.

Aquesta defensoria va dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2301965](#), de 23/10/2023, en què s'indicava la no acceptació de la recomanació i el suggeriment formulats, i també la falta de col·laboració de l'Administració amb aquesta institució, ja que no s'havia remés l'informe sol·licitat en el seu moment ni s'havia donat resposta a les nostres consideracions en el termini previst.

### **Queixa núm. 2302284. Accés a l'ocupació pública. Resposta no justificada de l'òrgan selectiu**

El motiu de la queixa va ser que la Conselleria de Justícia i Administració Pública no va donar a la persona aspirant accés a la justificació de l'actuació de l'òrgan selectiu, malgrat haver-ho sol·licitat de manera expressa, cosa que vulnerava el seu dret d'accés a l'expedient i limitava el seu dret de defensa. A més d'això, les bases selectives superaven el màxim de punts establert en les normes per a cada fase del concurs/oposició i no establien més criteris de valoració que la seua nota màxima global, sense precisar els punts que calia aplicar als vint indicadors que havien de ser valorats.

En la nostra [Resolució de consideracions](#) instàvem l'Administració autonòmica actualment competent, la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, per tal que retrocedira en la seua actuació al moment de donar accés a l'expedient a la persona, perquè poguera defensar-se amb suficients garanties. Així mateix, li recomanàvem que en les seues convocatòries respectara els límits màxims previstos en la normativa per a cada fase selectiva, i també que en aquestes es definiren amb suficient detall els criteris i les normes de valoració de la fase de concurs, de conformitat amb els principis de publicitat i transparència. Finalment, li demanàvem que assegurara en els seus processos selectius el respecte al dret de les persones interessades a accedir de manera permanent als seus procediments.

La Conselleria va afirmar que acceptava les nostres recomanacions, encara que des del Síndic vam estimar que aquesta declaració era testimonial, perquè no va adoptar cap mesura per a donar suport a aquesta declaració, com queda justificat en la nostra [Resolució de tancament](#).

**Queixa núm. 2302871. Falta de resposta a la sol·licitud de participació en borsa de treball per a inspector d'ITV en estacions dependents de SITVAL**

L'accés a l'ocupació pública en condicions d'igualtat és una de les premisses constitucionals d'actuació administrativa. Aquesta queixa es va plantejar contra l'actuació de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, a través de l'empresa pública SITVAL. La intervenció del Síndic es va iniciar després de rebre la queixa d'una persona que havia sigut exclosa de la citada borsa per tindre la titulació d'enginyer industrial i no la de tècnic superior en Automoció, tot i que comptava amb un informe favorable del subdirector general d'Indústria, que la mateixa Direcció General va remetre a l'empresa pública SITVAL.

El Síndic va dictar en data 13/11/2023 una [Resolució de consideracions](#), en què recomanava a la Conselleria que assegurara l'accés de la persona promotora de la queixa, en condicions d'igualtat, a la borsa de treball convocada per a cobrir places d'inspector d'ITV en les diferents estacions de la Comunitat Valenciana, i que se li restituïra en la condició d'aspirant admés a aquesta borsa.

La Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme no va contestar els requeriments d'informació del Síndic ni les recomanacions efectuades per aquesta institució, per la qual cosa, en data 22/12/2023, es va acordar la [Resolució de tancament](#).



### 3.10 Medi ambient

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) es refereix a la contaminació acústica com la presència de soroll o vibracions en l'ambient que tenen un efecte negatiu tant en la salut de les persones com en la conservació de la naturalesa i el medi ambient.

Per a aquesta institució, l'afectació s'estén igualment al dret al descans, a la intimitat i a gaudir d'un habitatge digne, tot això en el marc del dret a una bona administració.

El Síndic considera que l'Administració local competent ha de reaccionar amb diligència i eficàcia, amb la finalitat que, en un temps raonable, es puguin comprovar els fets denunciats i corregir la causa de les molèsties.

En particular, el soroll de les màquines d'aire condicionat és causa freqüent de queixes. En aquests casos, des d'aquesta institució es recomana realitzar anàlisis sonomètriques, adoptar mesures correctores si els nivells de soroll són superiors als permesos i iniciar, si cal, els procediments per al restabliment de la legalitat ambiental i urbanística.

Durant l'any 2023, cal destacar l'augment del nombre de queixes presentades en aquesta matèria per la celebració d'actes festers pròxims a habitatges.

Des d'aquesta institució s'han resolt procediments i s'ha recordat a l'Administració que autoritza els actes festius que els drets esmentats més amunt han de considerar-se, d'acord amb la doctrina jurisprudencial, de rang superior al de l'oci o al de llibertat d'empresa.

Cal afegir al que ja s'ha exposat que també han sigut nombroses les queixes en relació amb la inactivitat municipal davant de l'acumulació de contenidors de residus i fem que generen molèsties, no sols acústiques sinó també odoríferes i visuals.

Finalment, hem d'assenyalar les queixes que fan referència a la falta de resposta oferida, per part de les diferents administracions, a les denúncies presentades per la ciutadania davant de possibles casos d'incompliment del dret mediambiental. El denunciant ambiental de l'abocament d'aigües fecals a la mar o de la falta de control de l'activitat en plantes de residus contaminants en exercici de l'acció pública, té legitimació per a actuar en condició d'interessat en els procediments administratius derivats de l'exercici de potestats de les autoritats en el control de les vulneracions de la legislació ambiental.

#### **Queixa núm. 2300943. Abocaments descontrolats d'aigües residuals**

La peculiaritat de la present queixa radica en els fets objecte d'aquesta, reiteradament denunciats, que es refereixen a la inactivitat de l'Ajuntament del Campello davant de l'abocament d'aigües residuals urbanes no depurades, que es desbordaven al llarg dels seus 23 quilòmetres de costa.

En la [Resolució de consideracions](#) dictada pel Síndic de Greuges en data 03/07/2023, es va recomanar a l'Ajuntament que donara compliment, com més prompte millor, a les recomanacions incloses en la [Resolució de consideracions](#), de data 12/12/2022, recaiguda en la queixa anterior núm. 2202180, i en particular que procedira a impulsar els projectes d'adequació dels sistemes d'evacuació i sanejament, a fi de solucionar els problemes que havia provocat l'abocament d'aigües fecals en el municipi.

Amb data 29/09/2023, després de l'acceptació per l'Administració de les recomanacions i els deures legals, es va acordar el tancament del procediment mitjançant una [Resolució de tancament](#) en la qual s'advertia de la demora amb què s'estaven tramitant els processos de licitació i realitzant les obres de condicionament necessàries.

### **Queixa núm. 2301431. Contaminació acústica per actes festius**

En la present queixa, el Síndic de Greuges, a través de la [Resolució de consideracions](#) de data 25/06/2023, recomanava a l'Ajuntament de Moncada que complira amb l'obligació de realitzar una valoració prèvia de la incidència acústica quan se suspenen provisionalment els objectius de qualitat acústica amb motiu de l'organització d'actes d'especial rellevància oficial, cultural, religiosa o de naturalesa anàloga; així com que adoptara una sèrie de mesures que foren aplicables per a evitar que, amb la celebració i el desenvolupament d'aquests actes, es vulnere el dret al descans de les persones que resideixen en l'entorn.

En l'esmentada resolució es fa referència a la doctrina del Tribunal Europeu de Drets Humans.

L'Ajuntament de Moncada no va realitzar les actuacions necessàries per a seguir les recomanacions del Síndic, tal com es va plasmar en la [Resolució de tancament](#) de data 11/08/2023.

### **Queixa núm. 2301608. Molèsties per activitats d'una colla festera**

La persona promotora de la queixa exposava en el seu escrit que patia, periòdicament, molèsties pel desenvolupament d'activitats d'una colla festera situada al carrer on té el seu domicili. A més de les molèsties per contaminació acústica, referia diverses situacions en les quals es posava de manifest la inseguretat per a les persones i la dificultat dels veïns per a accedir o eixir dels seus domicilis, atesa l'aglomeració de persones. Tot això succeïa davant de la inactivitat de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, que feia cas omís a l'informe de la Policia Local en què desaconsellava l'autorització de l'ocupació de la via pública a la citada colla festera, pels problemes que s'hi generaven.

Admesa a tràmit la queixa, ens dirigim a l'Ajuntament de Castelló de la Plana a fi que ens informara sobre les mesures adoptades per a la comprovació dels fets denunciats i els exposats per la Policia Local, així com sobre el compliment dels termes de l'autorització atorgada a la colla festera per a l'ocupació de la via pública.

L'Ajuntament de Castelló de la Plana ens va remetre un informe en el qual assenyalava que l'autorització per a l'ocupació de la via pública per a l'any 2023 s'havia atorgat a la vista de les mesures correctores proposades per la colla, que es van considerar adequades per la Policia Local per a garantir la seguretat dels assistents i el benestar dels veïns.

En la [Resolució de consideracions](#) es recordava que les intromissions sonores constitueixen una nova fórmula d'invasió de l'àmbit de la privacitat, a què tota persona té dret a gaudir lliurement i sense cap mena de limitació, i que afecten directament la salut dels veïns, la protecció dels quals garanteix l'art. 43.1 de la Constitució. Així mateix, també està en joc el dret a un habitatge digne, establert en l'art. 47, i guarda relació, directament, amb el contingut en l'art. 18 de la nostra carta magna, que garanteix el dret fonamental a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat del domicili. El soroll afecta,

d'altra banda, el dret constitucional a un medi ambient adequat, arrellegat en l'article 45 de la Constitució. Per això, es van formular a l'Ajuntament de Castelló de la Plana diverses recomanacions dirigides a garantir els esmentats drets.

L'Ajuntament va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa vam dictar la [Resolució de tancament](#).

### **Queixa núm. 2301072. Reclamació per no renovació del Pla Acústic Municipal**

L'interessat manifestava la seua reclamació per la demora en què estava incorrent l'Ajuntament d'Almassora a l'hora de revisar el Pla Acústic Municipal, que datava de l'any 2012 i que, d'acord amb la normativa, hauria d'haver sigut objecte de la citada revisió al cap de cinc anys; motiu pel qual estava caducat.

Tramitat l'expedient de queixa, en data 16/09/2023 vam dictar una [Resolució de consideracions](#) en què recomanàvem a l'Ajuntament d'Almassora que adoptara totes les mesures necessàries per a aconseguir la ràpida incoació, tramitació i resolució de l'expedient de revisió i aprovació del Pla Acústic Municipal d'Almassora, amb la qual cosa es donava un compliment real i efectiu als deures imposats per la normativa autonòmica analitzada

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar que, en data 07/08/2023, es dictara la [Resolució de tancament](#) de l'expedient.

No obstant això, hem d'assenyalar que recentment s'ha procedit a l'obertura d'un nou expedient de queixa (núm. 2303932) sobre aquesta mateixa qüestió, ja que l'interessat ens comunicava que encara no s'havia aprovat el nou Pla Acústic Municipal. Aquesta queixa estava en tramitació en el moment de concloure la redacció del present *Informe anual 2023*.

### **Queixa núm. 2301794. Sol·licitud de retirada d'un punt net situat en la porta d'entrada a una urbanització**

L'acumulació de contenidors de residus en un mateix punt amb caràcter permanent provoca múltiples queixes de les persones afectades davant del respectiu ajuntament, per les olors, els sorolls i les males condicions d'higiene i salubritat que es generen.

Com a exemple, la queixa núm. 2301794 en què la persona promotora manifestava la falta d'una resposta satisfactòria davant de la sol·licitud dirigida a l'Ajuntament de Dénia per al canvi del punt de recollida en la zona de Les Rotes, en aqueix terme municipal, on s'acumulaven contenidors de residus i fem en deficientes condicions de salubritat.

El Síndic va dictar en data 14/07/2023 una [Resolució de consideracions](#), en la qual recomanava a l'Ajuntament de Dénia que, en el marc de les competències que li corresponen, estudiara la possibilitat de modificar la localització de la totalitat o d'una part dels contenidors del punt de recollida situat a Les Rotes, per a evitar les molèsties que eren denunciades pels veïns, per contaminació acústica, odorífera i impacte visual negatiu, derivades de l'acumulació de contenidors de residus amb caràcter permanent; així com que adoptara les mesures necessàries per a mantindre en perfecte estat d'ús i neteja els contenidors situats en la zona i per a controlar els horaris de recollida de residus amb la finalitat d'aconseguir el respecte ple dels drets dels veïns afectats.

L'Ajuntament de Dénia va respondre dins del termini els requeriments del Síndic i va acceptar les recomanacions efectuades, per la qual cosa en data 31/08/2023 es va acordar la [Resolució de tancament de la queixa](#).

### **Queixa núm. 2301958. Contaminació. Tractament i recollida de residus**

La falta d'adopció de mesures de control i vigilància per part de l'Administració respecte a les empreses gestores de residus genera queixes d'associacions de defensa mediambiental.

L'Associació d'Afectats per la Planta de Residus de la Construcció en el Bulevard Comercial de Finestrat va reclamar a l'Ajuntament de Finestrat mesures de control i vigilància de la mercantil que explota la planta de residus, però no havia obtingut resposta.

El Síndic va dictar en data 31/08/2023 una [Resolució de consideracions a l'Administració](#) en què recomanava a l'Ajuntament de Finestrat que procedira a donar una contestació expressa i motivada als escrits presentats pel representant de l'Associació d'Afectats per la Planta de Residus de la Construcció en el Bulevard Comercial de Finestrat. A més, instava l'adopció de mesures de control i vigilància per part de la mercantil que explota la planta de residus, respecte al compliment de les condicions d'atorgament de la llicència mediambiental concedida i a la implantació de mesures correctores per a evitar els núvols de pols i la contaminació de l'atmosfera que posa en perill la salut dels ciutadans de la zona afectada.

L'Ajuntament de Finestrat no va contestar dins del termini els requeriments del Síndic, per la qual cosa en data 25/10/2023 es va acordar la [Resolució de tancament](#). En data 02/11/2023, l'Ajuntament de Finestrat va comunicar que amb data 25/10/2023 va dictar el Decret núm. 1975, pel qual requeria a la mercantil que explota la planta de residus l'adopció de mesures sobre l'activitat denunciada.



## 3.11 Hisenda

### 3.11.1 Taxes i impostos

#### Queixa núm. 2300316. Impostos. Falta de resposta a reclamació d'ingressos indeguts

En concret, entre les queixes sobre aquest tema, destaquem la queixa núm. 2300316 en la qual el Síndic de Greuges en data 07/03/2023 va dictar una [Resolució de consideracions](#) en què recordava a l'actual Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública i a l'Agència Tributària valenciana el deure legal de resoldre, dins del termini legalment establert, tots els procediments. A més, recomanem que les notificacions dels actes administratius es practiquen utilitzant els mitjans que permeten tindre constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, i permetent que els interessats tinguen accés a la informació tributària que sol·liciten.

Després de rebre l'informe de l'Agència Tributària, en el qual manifestava el seu posicionament respecte de les recomanacions o els suggeriments continguts en la resolució esmentada, i discrepava motivadament d'alguns i n'acceptava uns altres, el procediment es va tancar mitjançant la [Resolució de tancament](#) de data 22/05/2023.

Així mateix, també són nombroses les queixes presentades davant d'aquesta institució relatives a reclamacions contra diligències d'embargament de comptes oberts en entitats de crèdit, en què s'al·lega que les quantitats embargades (desocupació, rendes garantides, pensions no contributives...) són inembargables per no excedir de la quantia assenyalada pel salari mínim interprofessional, de conformitat amb el que es disposa en l'article 607 de la Llei d'enjudiciament civil.

#### Queixa núm. 2300890. Impostos. Reclamació de devolució d'embargament

En aquest sentit, cal destacar també la queixa núm. 2300890 en la qual el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions, de 14/07/2023](#), en què deixava clara la seua posició inequívoca sobre la inembargabilitat del salari, sou, pensió, retribució o el seu equivalent que no excedisca de la quantia assenyalada per al salari mínim interprofessional. Això no pot ser d'una altra manera, d'acord amb el que es disposa en l'article 607.1 de la Llei d'enjudiciament civil; un precepte que en el cas d'embargament de comptes corrents oberts en entitats de crèdit, com el que ens ocupa, està íntimament relacionat amb el que es disposa en l'article 171.3 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària. Ara bé, tota quantitat que sobrepassa el salari mínim i el que siguen quantitats estalviades d'uns altres mesos és perfectament embargable, en un embargament o una retenció de comptes bancaris, i correspondrà al titular del compte acreditar que se li han retingut quantitats inembargables, perquè cada mes pot tindre ingressos i pagaments diferents i d'orígens diversos i/o acumulats.

L'Ajuntament de València va acceptar les consideracions d'aquesta institució i el procediment es va tancar mitjançant la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2300890, de 09/08/2023](#).

### 3.11.2 Indústria

#### **Queixa núm. 2301956. Indústria. Inspecció tècnica de vehicles (ITV)**

La tardança en l'obtenció de cita, així com la supressió d'unitats mòbils per a la prestació del servei públic obligatori d'inspecció tècnica de vehicles per part de l'empresa pública SITVAL, adscrita a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, ha sigut objecte de nombroses queixes davant d'aquesta institució.

En aquest sentit, es va formular la queixa 2301956 pel mal funcionament de SITVAL, Societat Valenciana d'Inspecció Tècnica de Vehicles, per la supressió del servei d'ITV mòbil en el municipi de Xixona, així com per la impossibilitat d'aconseguir cita prèvia dins del termini en les ITV pròximes del Campello, Alacant i Alcoi.

El Síndic va dictar en data 31/08/2023 una [Resolució de consideracions](#) en què recomana a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme que adopte les mesures necessàries per a garantir a la ciutadania que puga obtindre cita per a la revisió del seu vehicle, en un termini raonable, en les estacions d'ITV més pròximes al domicili.

La Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme no va contestar els requeriments d'informació del Síndic ni les seues recomanacions, per la qual cosa, en data 25/10/2023, es va emetre la [Resolució de tancament](#), sense solució de la queixa.

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

**Annex**

**1**

**Comptes anuals del  
Síndic de Greuges de  
l'exercici 2023**





## **Annex 1**

# **Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023**

En aquest annex es reproduïx el text dels comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023, presentats pel secretari general de la institució, sotmesos a la consideració de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges de 11/03/2024, i aprovats i certificats en aquesta mateixa data.





Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023



**SÍNDIC DE GREUGES**

**COMPTES ANUALS DE L'EXERCICI 2023**



### Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

De conformitat amb l'Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 19 d'octubre de 2022, pel qual s'aprova el Pressupost del Síndic de Greuges per a l'exercici 2023 (BOCV número 310 de 09.02.2023), amb la normativa pressupostària i de règim econòmic de les Corts Valencianes, com també, de conformitat amb l'Ordre 15/2019, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual es dicten instruccions per a l'aplicació del que es disposa en la disposició transitòria única de l'Ordre 8/2017, d'1 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, i l'Orde EHA/1037/2010, de 13 d'abril, per la qual s'aprova el Pla general de comptabilitat pública, el contingut dels comptes anuals del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana de l'exercici 2023 és el següent:

1. Balanç
2. Compte de resultat econòmic patrimonial
3. Estat de canvis en el patrimoni net
  - 3.1. Estat total de comptes del patrimoni net
  - 3.2. Estat d'ingressos i despeses reconegudes
  - 3.3. Estat d'operacions de l'entitat o entitats propietàries
4. Estat de fluxos d'efectiu
5. Estat de liquidació del pressupost
  - 5.1. Liquidació del pressupost de despeses
  - 5.2. Liquidació del pressupost d'ingressos
  - 5.3. Resultat pressupostari
6. Memòria
  - 6.1. Organització i activitat
  - 6.2. Gestió indirecta dels serveis públics, convenis i altres formes de col·laboració
  - 6.3. Bases de presentació dels comptes
  - 6.4. Normes de reconeixements i valoració
  - 6.5. Immobilitzat material
  - 6.6. Inversions immobiliàries
  - 6.7. Immobilitzat intangible
  - 6.8. Arrendaments financers i altres operacions de naturalesa similar
  - 6.9. Actius financers
  - 6.10. Passius financers
  - 6.11. Cobertures comptables
  - 6.12. Actius construïts o adquirits per a altres entitats i altres existències
  - 6.13. Moneda estrangera
  - 6.14. Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses
  - 6.15. Provisions i contingències
  - 6.16. Informació sobre medi ambient
  - 6.17. Actius en estat de venda
  - 6.18. Presentació per activitats del compte del resultat econòmic patrimonial
  - 6.19. Operacions per administració de recursos a compte d'altres ens públics





**Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023**

- 6.20. Operacions no pressupostàries de tresoreria
- 6.21. Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació
- 6.22. Valors rebuts en depòsit
- 6.23. Informació pressupostària
  - 6.23.1. Pressupost corrent
  - 6.23.2. Pressupostos tancats
  - 6.23.3. Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors
  - 6.23.4. Despeses amb finançament afectat
  - 6.23.5. Romanent de tresoreria i estat de tresoreria
  - 6.23.6. Personal
- 6.24. Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris
- 6.25. Informació sobre el període mitjà de pagament i període mitjà de cobrament
- 6.26. Informació sobre el cost d'activitats
- 6.27. Indicadors de gestió
- 6.28. Fets posteriors al tancament



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 1. BALANÇ

ACTIU	2023	2022	PASSIU	2023	2022
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>5.261.331,72</b>	<b>5.394.933,26</b>	<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>6.499.480,92</b>	<b>6.260.267,80</b>
<b>I. Immobilitzat intangible</b>	<b>26.856,63</b>	<b>39.872,54</b>	<b>I. Patrimoni</b>	<b>11.605.821,05</b>	<b>11.605.821,05</b>
1. Inversió en investigació i desenvolupament	0,00	0,00	<b>II. Patrimoni generat</b>	<b>-5.106.340,13</b>	<b>-5.345.553,25</b>
2. Propietat industrial i intel·lectual	0,00	0,00	1. Resultats d'exercicis anteriors	-5.343.375,25	-5.477.686,22
3. Aplicacions informàtiques	0,00	0,00	2. Resultats de l'exercici	237.035,12	132.132,97
5. Altre immobilitzat intangible	26.856,63	39.872,54	<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>II. Immobilitzat material</b>	<b>5.234.475,09</b>	<b>5.355.060,72</b>	<b>I. Provisions a llarg termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Terrenys	0,00	0,00	<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>370.745,41</b>	<b>350.302,09</b>
2. Construccions	4.996.106,30	5.114.027,91	<b>II. Deutes a curt termini</b>	<b>18.409,54</b>	<b>96,00</b>
4. Béns del patrimoni històric	0,00	0,00	2. Deute amb entitats de crèdit	0,00	0,00
5. Altre immobilitzat material	238.368,79	241.032,81	4. Altres deutes	18.409,54	96,00
6. Immobilitzat en curs i bestretes	0,00	0,00	<b>IV. Creditors i altres comptes per pagar</b>	<b>352.335,87</b>	<b>350.206,09</b>
<b>V. Inversions financeres a llarg termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	1. Creditors per operacions de gestió	93.687,40	105.845,44
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00	2. Altres comptes per pagar	0,00	0,00
4. Altres inversions financeres	0,00	0,00	3. Administracions públiques	258.648,47	244.360,65
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>1.608.894,61</b>	<b>1.215.636,63</b>			
<b>III. Deutors i altres comptes per cobrar</b>	<b>436.768,09</b>	<b>644.017,39</b>			
1. Deutors per operacions de gestió	436.768,09	644.016,66			
2. Altres comptes per cobrar	0,73	0,00			
<b>V. Inversions financeres a curt termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>			
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00			
<b>VI. Ajustos per periodificació</b>	<b>29.784,29</b>	<b>31.859,61</b>			
<b>VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents</b>	<b>1.142.342,23</b>	<b>539.759,63</b>			
2. Tresoreria	1.142.342,23	539.759,63			
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>6.870.226,33</b>	<b>6.610.569,89</b>	<b>TOTAL PASSIU</b>	<b>6.870.226,33</b>	<b>6.610.569,89</b>



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

**2. COMPTE DE RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL**

	2023	2022
<b>1. Ingressos tributaris</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
c) Altres ingressos tributaris	0,00	0,00
<b>2. Transferències i subvencions rebudes</b>	<b>4.236.950,00</b>	<b>4.053.100,00</b>
a) De l'exercici	4.236.950,00	4.053.100,00
a.1) Subvencions rebudes per a finançar despeses de l'exercici	0,00	0,00
a.2) Transferències	4.236.950,00	4.053.100,00
<b>6. Altres ingressos de gestió ordinària</b>	<b>1.609,74</b>	<b>123,72</b>
<b>7. Excessos de provisions</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA</b>	<b>4.238.559,74</b>	<b>4.053.223,72</b>
<b>8. Despeses de personal</b>	<b>-3.567.827,07</b>	<b>-3.467.029,26</b>
a) Sous, salaris i assimilats	-2.920.903,50	-2.821.973,82
b) Càrregues socials	-646.923,57	-645.055,44
<b>9. Transferències i subvencions concedides</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>11. Altres despeses de gestió ordinària</b>	<b>-267.887,61</b>	<b>-278.578,34</b>
a) Subministraments i serveis exteriors	-263.433,40	-273.374,61
b) Tributs	-4.454,21	-5.203,73
<b>12. Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-173.337,13</b>	<b>-175.477,67</b>
<b>B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA</b>	<b>-4.009.051,81</b>	<b>-3.921.085,27</b>
<b>I. Resultat de la gestió ordinària (desestalvi)</b>	<b>229.507,93</b>	<b>132.138,45</b>
<b>13. Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda</b>	<b>0,00</b>	<b>-1.477,81</b>
b) Baixes i alienacions	0,00	-1.477,81
<b>14. Altres partides no ordinàries</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
b) Despeses	0,00	0,00
<b>II. Resultat de les operacions no financeres</b>	<b>229.507,93</b>	<b>132.138,45</b>
<b>15. Ingressos financers</b>	<b>8.195,27</b>	<b>22,52</b>
De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	8.195,27	22,52
<b>16. Despeses financeres</b>	<b>-668,08</b>	<b>-28,00</b>
b) Altres	-668,08	-28,00
<b>III. Resultat de les operacions financeres</b>	<b>7.527,19</b>	<b>-5,48</b>
<b>IV. Resultat net de l'exercici</b>	<b>237.035,12</b>	<b>132.132,97</b>



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

**3. ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET****3.1. Estat total de canvis del patrimoni net**

	I. Patrimoni	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Subvencions rebudes	Total
<b>A. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N-1</b>	11.605.821,05	-5.345.553,25	0,00	0,00	6.260.267,80
<b>B. AJUSTOS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES i CORRECCIÓ D'ERRORS</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI N (A+B)</b>	11.605.821,05	-5.345.553,25	0,00	0,00	6.260.267,80
<b>D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI N</b>					
1. Ingressos i despeses reconegudes en l'exercici	0,00	237.035,12	0,00	0,00	237.035,12
2. Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Altres variacions del patrimoni net	0,00	2.178,00	0,00	0,00	2.178,00
<b>E. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N (C+D)</b>	11.605.821,05	-5.106.340,13	0,00	0,00	6.499.480,92



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 3.2. Estat d'ingressos i despeses reconegudes

	2023	2022
<b>I. Resultat econòmic patrimonial</b>	<b>237.035,12</b>	<b>132.132,97</b>
<b>II. Ingressos i despeses reconegudes directament en el patrimoni net:</b>		
<b>1. Immobilitzat no financer</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.1 Ingressos	0,00	0,00
1.2 Despeses	0,00	0,00
<b>2. Actius i passius financers</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2.1 Ingressos	0,00	0,00
2.2 Despeses	0,00	0,00
<b>3. Cobertures comptables</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
3.1 Ingressos	0,00	0,00
3.2 Despeses	0,00	0,00
<b>4. Altres increments patrimonials</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total (1+2+3+4)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>III. Transferències al compte del resultat econòmic patrimonial o al valor inicial de la partida coberta:</b>		
<b>1. Immobilitzat no financer</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>2. Actius i passius financers</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3. Cobertures comptables</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
3.1 Imports transferits al compte del resultat econòmic patrimonial	0,00	0,00
3.2 Imports transferits al valor inicial de la partida coberta	0,00	0,00
<b>4. Subvencions rebudes</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total (1+2+3+4)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>IV. TOTAL ingressos i despeses reconegudes (I + II + III)</b>	<b>237.035,12</b>	<b>132.132,97</b>

## 3.3. Estat d'operacions de l'entitat o entitats propietàries

No és procedent.



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 4. ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

CONCEPTES	2023	2022
<b>I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ</b>		
<b>A) Cobraments:</b>	<b>7.038.158,48</b>	<b>5.300.406,56</b>
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	4.445.609,15	3.474.103,14
3. Vendes netes i prestacions de serveis	0,00	0,00
4. Gestió de recursos recaptats a compte d'altres ens	0,00	0,00
5. Interessos i dividendes cobrats	0,00	0,00
6. Altres cobraments	2.592.549,33	1.826.303,42
<b>B) Pagaments:</b>	<b>6.414.153,83</b>	<b>5.476.733,67</b>
7. Despeses de personal	3.564.646,27	3.418.059,95
8. Transferències i subvencions concedides	0,00	0,00
9. Aprovisionaments	0,00	0,00
10. Altres despeses de gestió	278.973,13	275.448,42
11. Gestió de recursos recaptats a compte d'altres ens	0,00	0,00
12. Interessos pagats	668,08	28,00
13. Altres pagaments	2.569.866,35	1.783.197,30
<b>Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió (+A-B)</b>	<b>624.004,65</b>	<b>-176.327,11</b>
<b>II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ</b>		
<b>C) Cobraments:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Venda d'inversions reals	0,00	0,00
2. Venda d'actius financers	0,00	0,00
3. Altres cobraments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
<b>D) Pagaments:</b>	<b>21.422,05</b>	<b>97.118,96</b>
4. Compra d'inversions reals	21.422,05	97.118,96
5. Compra d'actius financers	0,00	0,00
6. Altres pagaments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
<b>Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió (+C-D)</b>	<b>-21.422,05</b>	<b>-97.118,96</b>



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

<b>III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>E) Augments en el patrimoni:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Aportacions de l'entitat o entitats propietàries.	0,00	0,00
<b>F) Pagaments a l'entitat o entitats propietàries:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2. Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00
<b>G) Cobraments per emissió de passius financers:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
3. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
4. Préstecs rebuts	0,00	0,00
5. Altres deutes	0,00	0,00
<b>H) Pagaments per reemborsaments de passius financers:</b>	<b>0,00</b>	<b>65.019,80</b>
6. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
7. Préstecs rebuts	0,00	0,00
8. Altres deutes	0,00	65.019,80
<b>Fluxos nets d'efectiu per activitats de finançament (+E-F+G-H)</b>	<b>0,00</b>	<b>65.019,80</b>
<b>IV. FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ</b>		
I) Cobraments pendents d'aplicació	0,00	0,00
J) Pagaments pendents d'aplicació	0,00	0,00
<b>Fluxos nets d'efectiu pendents de classificació (+I-J)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU (I+II+III+IV+V)</b>	<b>602.582,60</b>	<b>-338.465,87</b>
<b>Efectiu i actius líquids equivalents a l'inici de l'exercici</b>	<b>539.759,63</b>	<b>878.225,50</b>
<b>Efectiu i actius líquids equivalents a la fi de l'exercici</b>	<b>1.142.342,23</b>	<b>539.759,63</b>



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 5. ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST

## 5.1. Liquidació del pressupost de despeses

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 10001	Retribucions bàsiques alts càrrecs	159.647,54	0,00	159.647,54	131.179,84	131.179,84	131.179,84	0,00	28.467,70
111 10002	Retrib. complement. alts càrrecs	181.847,15	1.670,00	183.517,15	155.258,16	155.258,16	155.258,16	0,00	28.258,99
111 10099	Altres remuneracions d'alts càrrecs. Endarreriments	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 11001	Retribucions bàsiques personal eventual	775.766,02	-24.500,00	751.266,02	728.599,10	728.599,10	728.599,10	0,00	22.666,92
111 11002	Retrib. complement. pers. eventual	1.796.415,51	-16.420,00	1.779.995,51	1.747.901,00	1.747.901,00	1.747.901,00	0,00	32.094,51
111 11099	Altres remuneracions personal eventual	6.897,69	485.619,58	492.517,27	0,00	0,00	0,00	0,00	492.517,27
111 12001	Retribucions bàsiques funcionaris	0,00	24.500,00	24.500,00	10.974,32	10.974,32	10.974,32	0,00	13.525,68
111 12006	Triennis	130.463,03	0,00	130.463,03	127.702,32	127.702,32	127.702,32	0,00	2.760,71
111 12101	Retribucions complementàries funcionaris	0,00	29.690,00	29.690,00	16.989,12	16.989,12	16.989,12	0,00	12.700,88
111 12501	Altres. Endarreriments funcionaris	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 15101	Gratificacions	6.367,10	0,00	6.367,10	0,00	0,00	0,00	0,00	6.367,10
111 15102	Festivitat	1.591,77	0,00	1.591,77	527,50	527,50	527,50	0,00	1.064,27
111 16001	Seguretat social	604.790,59	3.300,00	608.090,59	606.977,85	606.977,85	555.412,35	51.565,50	1.112,74
111 16002	Muface	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 16003	Mugeju	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 16099	Altres règims de previsió	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 16201	Formació i perfeccionament de personal	2.122,37	0,00	2.122,37	0,00	0,00	0,00	0,00	2.122,37
111 16204	Acció social	21.223,65	0,00	21.223,65	6.458,08	6.458,08	6.458,08	0,00	14.765,57
111 16205	Assegurances	42.447,30	0,00	42.447,30	27.452,82	27.452,82	27.452,82	0,00	14.994,48
111 16206	Millores complement. de prestacions contribut.	6.367,10	0,00	6.367,10	6.274,89	6.274,89	6.274,89	0,00	92,21
111 16299	Altres despeses socials	530,23	0,00	530,23	0,00	0,00	0,00	0,00	530,23
111 20201	Arrendam. d'edificis i altres construccions	4.604,00	0,00	4.604,00	3.360,00	3.360,00	3.360,00	0,00	1.244,00
111 20301	Arrendament maquinària	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 20401	Arrendam. de material de transport	10.368,30	0,00	10.368,30	9.795,66	9.795,66	8.917,70	877,96	572,64
111 20501	Arrendam. de mobiliari i estris	1.530,00	0,00	1.530,00	985,92	985,92	985,92	0,00	544,08
111 20801	Arrendam. d'altre immob. material	17.136,00	301,91	17.437,91	18.400,21	18.400,21	18.400,21	0,00	-962,30
111 21202	Reparació i conserv. edificis administratius	8.670,00	0,00	8.670,00	2.875,08	2.875,08	2.875,08	0,00	5.794,92
111 21301	Reparació i conserv. maquinària	6.762,60	0,00	6.762,60	181,50	181,50	181,50	0,00	6.581,10
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	12.240,00	1.548,64	13.788,64	8.816,59	8.816,59	7.655,80	1.160,79	4.972,05
111 21401	Reparació i conserv. elements de transport	1.020,00	0,00	1.020,00	118,45	118,45	118,45	0,00	901,55
111 21501	Reparació i conserv. mobiliari i estris	510,00	0,00	510,00	156,07	156,07	156,07	0,00	353,93
111 21601	Reparació i conserv. equips processos inform.	9.180,00	0,00	9.180,00	4.948,56	4.948,56	4.948,56	0,00	4.231,44
111 21901	Reparació i conserv. altre immobilitzat material	1.020,00	0,00	1.020,00	611,87	611,87	611,87	0,00	408,13
111 22001	Material d'oficina. Ordinari no inventariable	11.220,00	0,00	11.220,00	1.059,26	1.059,26	1.059,26	0,00	10.160,74
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	21.935,10	0,00	21.935,10	24.149,53	24.149,53	24.149,53	0,00	-2.214,43
111 22003	Material informàtic no inventariable	8.160,00	0,00	8.160,00	1.503,46	1.503,46	1.503,46	0,00	6.656,54





## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 22006	Enquadernacions	4.080,00	0,00	4.080,00	395,20	395,20	395,20	0,00	3.684,80
111 22009	Altres material d'oficina	1.020,00	0,00	1.020,00	59,00	59,00	59,00	0,00	961,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	20.400,00	0,00	20.400,00	20.217,74	20.217,74	17.205,5	3.012,24	182,26
111 22102	Subministraments aigua	2.040,00	0,00	2.040,00	1.211,34	1.211,34	1.211,34	0,00	828,66
111 22104	Subministraments combustible	10.200,00	0,00	10.200,00	1.077,30	1.077,30	949,96	127,34	9.122,70
111 22105	Subministraments vestuari	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 22199	Subministraments altres	8.160,00	0,00	8.160,00	953,89	953,89	953,89	0,00	7.206,11
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	33.150,00	2.818,19	35.968,19	20.779,07	17.842,94	17.842,94	0,00	18.125,25
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	18.360,00	0,00	18.360,00	4.834,64	4.834,64	4.561,78	272,86	13.525,36
111 22205	Urgències	1.632,00	0,00	1.632,00	4,68	4,68	4,68	0,00	1.627,32
111 22299	Comunicacions. Altres	4.590,00	0,00	4.590,00	151,25	151,25	151,25	0,00	4.438,75
111 22402	Primes d'assegurances. Edificis i altres construccions	6.120,00	0,00	6.120,00	5.392,29	5.392,29	5.392,29	0,00	727,71
111 22403	Primes d'assegurances. Maquinària, instal·lacions i utilitatge	1.530,00	0,00	1.530,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.530,00
111 22404	Primes d'assegurances. Elements de transport	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 22503	Tributs	6.120,00	0,00	6.120,00	4.454,21	4.454,21	4.454,21	0,00	1.665,79
111 22601	Despeses diverses atenc. protocol·làries i repres.	7.140,00	0,00	7.140,00	1.508,05	1.508,05	1.508,05	0,00	5.631,95
111 22602	Despeses diverses. Publicitat i propaganda	12.240,00	0,00	12.240,00	84,70	84,70	84,70	0,00	12.155,30
111 22603	Despeses diverses. Jurídiques contencioses	1.122,00	0,00	1.122,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.122,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	15.300,00	0,00	15.300,00	9.696,83	9.696,83	9.696,83	0,00	5.603,17
111 22699	Altres despeses diverses	1.020,00	201.852,62	202.872,62	0,00	0,00	0,00	0,00	202.872,62
111 22701	Treballs realitz. per altres emp. Neteja i higiene	27.540,00	1.683,78	29.223,78	23.235,30	23.235,30	20.863,86	2.371,44	5.988,48
111 22702	Treballs realitz. per altres emp. Seguretat	54.570,00	0,00	54.570,00	50.718,25	50.718,25	47.022,18	3.696,07	3.851,75
111 22707	Treballs realitz. per altres empr. Estudis i treballs	22.440,00	14.604,79	37.044,79	30.907,01	30.330,06	28.434,30	1.895,76	6.714,73
111 22799	Altres estudis i treballs	12.240,00	0,00	12.240,00	8.979,84	8.979,84	8.231,52	748,32	3.260,16
111 23001	Dietes	17.340,00	0,00	17.340,00	5.034,11	5.034,11	5.034,11	0,00	12.305,89
111 23101	Locomoció	15.300,00	0,00	15.300,00	3.540,48	3.540,48	3.540,48	0,00	11.759,52
111 23301	Altres indemnitzacions	1.020,00	0,00	1.020,00	893,36	893,36	893,36	0,00	126,64
111 24001	Despeses d'edició i distribució de public. instit	8.160,00	0,00	8.160,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.160,00
111 35901	Altres despeses financeres	5.100,00	10.044,00	15.144,00	668,08	668,08	668,08	0,00	14.475,92
111 48001	A famílies. Premis, beques i pens. a l'estudi	9.990,00	25.000,00	34.990,00	0,00	0,00	0,00	0,00	34.990,00
111 62202	Edificis i altres construc. administratives	3.064,00	0,00	3.064,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.064,00
111 62301	Maquinària	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 62302	Instal·lacions	3.577,00	5.000,00	8.577,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.577,00
111 62401	Material de transport	210,00	0,00	210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210,00
111 62501	Mobiliari i estris	2.080,00	0,00	2.080,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.080,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	8.969,00	103.895,67	112.864,67	33.004,21	33.004,21	14.690,67	18.313,54	79.860,46
111 62801	Altres immobilitzat material. Llibres	2.550,00	0,00	2.550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.550,00
111 62802	Altres immobilitzat material. Diversos	1.020,00	3.630,00	4.650,00	4.553,38	4.553,38	4.553,38	0,00	96,62



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 62901	Immobilitzat immaterial	4.080,00	0,00	4.080,00	0,00	0,00	0,00	4.080,00	
111 64001	Despeses d'inversió científica i tècnica	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	
111 84101	Fiances i depòsits	60,00	120,00	180,00	0,00	0,00	0,00	180,00	
<b>Total General</b>		<b>4.218.710,00</b>	<b>874.359,18</b>	<b>5.093.069,18</b>	<b>3.875.611,37</b>	<b>3.872.098,29</b>	<b>3.788.056,47</b>	<b>84.041,82</b>	<b>1.220.970,89</b>

## 5.2. Liquidació del pressupost d'ingressos

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			DRETS RECONEGUTS	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	DRETS RECONEGUTS NETS	RECAPTACIÓ NETA	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE	EXCÉS/ DEFECTE PREVISIÓ
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIVES							
39100	Altres ingressos. rec. eventuais	0,00	0,00	0,00	1.609,74	0,00	0,00	1.609,74	199,16	1.410,58	1.609,74
43100	Transferències corrents	4.218.710,00	18.240,00	4.236.950,00	4.236.950,00	0,00	0,00	4.236.950,00	3.801.592,49	435.357,51	0,00
52000	Interessos de depòsits	0,00	0,00	0,00	8.195,27	0,00	0,00	8.195,27	8.195,27	0,00	8.195,27
87002	Aplic. per a finanç. d'incorporacions	0,00	856.119,18	856.119,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-856.119,18
<b>Total general</b>		<b>4.218.710,00</b>	<b>874.359,18</b>	<b>5.093.069,18</b>	<b>4.246.755,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4.246.755,01</b>	<b>3.809.986,92</b>	<b>436.768,09</b>	<b>-846.314,17</b>



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 5.3. Resultat pressupostari

CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTOS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	4.246.755,01	3.834.540,70		412.214,31
b) Operacions de capital	0,00	37.557,59		-37.557,59
c) Operacions comercials	0,00	0,00		0,00
1. Total operacions no financeres (a+b+c)	4.246.755,01	3.872.098,29		374.656,72
d) Actius financers	0,00	0,00		0,00
e) Passius financers	0,00	0,00		0,00
2. Total operacions financeres (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	4.246.755,01	3.872.098,29		374.656,72
<b>AJUSTOS</b>				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria no afectat			21.194,41	
4. Desviacions de finançament negatives de l'exercici			0,00	
5. Desviacions de finançament positives de l'exercici			0,00	
II. TOTAL AJUSTOS (II=3+4+5)			21.194,41	
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				395.851,13

El resultat pressupostari de l'exercici s'incrementa en 21.194,41 euros pels crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria, el que dona un resultat pressupostari ajustat de 395.851,13 euros.



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

### 6. MEMÒRIA

#### 6.1. Organització i activitat

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La figura del síndic de Greuges té un doble valor en el marc del model valencià d'autogovern. D'una banda, està comissionada per les Corts Valencianes per a vetlar per la defensa dels drets i les llibertats dels valencians i les valencianes i, en conseqüència, exerceix una funció primordial en el nostre estat social i democràtic de dret. D'altra banda, com a institució de rang estatutari integrada en la Generalitat, és part essencial del sistema a través del qual el poble valencià fa efectiva la seua autonomia política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és una institució de caràcter públic, la persona titular de la qual és l'alta comissionada de les Corts Valencianes, designada per aquestes, que exerceix les seues atribucions amb plena autonomia orgànica i total independència funcional per a garantir la seua objectivitat, imparcialitat i independència.

El marc legal i normatiu específic del Síndic de Greuges és:

- La Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges (BOE número 91 de 16.04.2021)
- Reglament d'organització i funcionament del Síndic de Greuges.

La nova norma rectora, anteriorment era la Llei 11/1988, de 26 de desembre, ha comportat l'expansió de l'àmbit d'actuació del Síndic de manera notable.

La determinació legal d'àmbits d'actuació preferent i prioritària davant de la detecció de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió, d'especial vulnerabilitat o discriminació per qualsevol condició o circumstància a què es refereix l'art. 14 de la Constitució. La seua configuració com a defensor de la igualtat de gènere, que ha de vetlar especialment pel compliment de les normes i les mesures necessàries per a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, i atendre de manera especial les situacions de discriminació o desigualtat que es donen per raó de gènere i vigilar que el principi d'igualtat entre dones i homes estiga present de manera transversal en tots els àmbits de les polítiques públiques i en l'actuació de tots els poders públics, i per a això ha de mantindre una interlocució directa i habitual amb entitats i organitzacions que disposen d'informació i coneixen la realitat dels contextos socials en què es produïsquen.

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com a:  
Secció 25- Síndic de Greuges-  
Servei 01 -Síndic de Greuges-  
Programa 111.50 -Defensa dels drets fonamentals dels ciutadans.

L'activitat realitzada pel Síndic de Greuges durant l'any 2023 s'arregla en l'informe anual corresponent, del qual es donarà compte davant de les Corts Valencianes, d'acord amb el que s'ha disposat en l'article 51 de la llei que ens regula.

#### 6.2. Gestió indirecta dels serveis públics, convenis i altres formes de col·laboració

No està previst en aquesta institució.



### Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

#### 6.3. Bases de presentació dels comptes

Els comptes anuals del Síndic de Greuges tenen com a objectiu mostrar la imatge fidel del seu patrimoni, situació financera, resultat econòmic patrimonial i execució del seu pressupost.

La informació comptable continguda en els comptes anuals ha de ser accessible a una pluralitat d'agents econòmics i socials, ja que cada vegada són més els col·lectius que s'hi interessen perquè hi ha més sensibilitat de la societat pels temes públics.

La informació inclosa en els comptes anuals ha de complir els requisits o les característiques següents:

- Claredat
- Rellevància
- Fiabilitat
- Comparabilitat

La comptabilitat de l'entitat s'ha de desenvolupar aplicant els principis comptables de caràcter econòmic patrimonial que s'indiquen a continuació:

- Principis de caràcter econòmic patrimonial:
  - a) Gestió continuada
  - b) Meritació
  - c) Uniformitat
  - d) Prudència
  - e) No compensació
  - f) Importància relativa
- Principis de caràcter pressupostari:
  - a) Imputació pressupostària
  - b) Desafectació

El Síndic de Greuges, les Corts Valencianes i la resta d'institucions recollides en l'art. 20.3 de l'Estatut d'Autonomia, d'acord amb la redacció que li dona la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, constitueixen la Generalitat i formen part integral d'aquesta.

Totes aquestes institucions, amb independència de la seua configuració jurídica, tenen els seus pressupostos integrats en el de la Generalitat i compten amb un règim específic de gestió dels seus pressupostos.

La dotació econòmica necessària per al funcionament del Síndic de Greuges constitueix una secció independent en els pressupostos de la Generalitat Valenciana i de la seua dotació ret compte a la Intervenció de les Corts Valencianes.

La seua gestió econòmica s'ha d'ajustar a les bases d'execució aprovades per a cada exercici, que es publicaran en el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* i la seua comptabilitat està sotmesa als principis de comptabilitat pública i al sistema d'autorització, disposició, obligació i pagament per a assegurar el control pressupostari.

Igualment, el Síndic de Greuges comparteix amb les Corts Valencianes i la resta d'institucions esmentades anteriorment les característiques específiques següents:

- Gestió pressupostària completament independent de l'Administració de la Generalitat.
- Totes aquestes institucions constitueixen seccions independents del pressupost de la Generalitat.



### Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

- Tenen un tractament diferenciat dels romanents de crèdit (disposició addicional primera.1 de la Llei de pressupostos de la Generalitat). A diferència del que s'estableix en l'article 45.1 de la Llei de la Generalitat d'hisenda pública (LGHP) per als pressupostos d'altres seccions del pressupost de la Generalitat, aquestes institucions podran incorporar els romanents a exercicis futurs.  
Si bé, cal destacar que la Llei 8/2023, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2024, conté un apartat quart en la seua disposició addicional primera que disposa literalment "El règim d'incorporació de romanents del Síndic de Greuges s'ha de regir pel que disposa l'article 89 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana".
- La Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic ha de lliurar, com a mínim trimestralment, les dotacions pressupostàries que li corresponen.

Totes aquestes característiques distintives aconsellen elaborar de manera individual els comptes anuals d'aquesta institució a fi de la màxima transparència informativa.

#### 6.4. Normes de reconeixement i valoració

A fi de donar la informació més completa possible de la gestió econòmica i pressupostària del Síndic de Greuges, s'ha aplicat íntegrament el que s'estableix en el nou Pla general de comptabilitat pública (PGCP 2010).

En la segona part del PGCP 2010 s'arrepleguen les normes de reconeixement i valoració que cal aplicar als diversos elements patrimonials, com també una sèrie de criteris i regles aplicables a les diverses transaccions o fets econòmics.

La informació comptable així elaborada, sens dubte, ha de conduir al fet que els comptes expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats del Síndic de Greuges com a partida independent en els pressupostos de les Corts.

#### 6.5. Immobilitzat material

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONS	5.114.027,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	4.996.106,30
214	MAQ. I UTILLATGE	6.890,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.563,61	5.327,01
215	INSTAL·LACIONS TÈCNiques	84.393,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15.777,83	68.616,16
216	MOBILIARI	7.424,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.545,24	5.879,17
217	EQU. PROCESSOS INFORM.	131.294,32	33.004,21	2.178,00	0,00	0,00	0,00	21.523,53	144.953,00
219	ALTRE IMMOBILITZAT MATER.	11.029,47	4.553,38	0,00	0,00	0,00	0,00	1.989,40	13.593,45
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>5.355.060,72</b>	<b>37.557,59</b>	<b>2.178,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>160.321,22</b>	<b>5.234.475,09</b>

#### Amortitzacions

Els coeficients d'amortització aplicats són els oficialment aprovats, amb l'excepció dels llibres que s'amortitzen íntegrament en l'exercici en què són adquirits.

A conseqüència del canvi de criteri introduït respecte de les amortitzacions acumulades en el nou Pla general de comptabilitat pública, les amortitzacions es reflecteixen de manera global en la primera línia del quadre minorant directament els comptes d'actiu.



### Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

#### Immobilitzat

El principal element de l'immobilitzat està constituït per la seu del Síndic de Greuges, composta de dos edificis, un situat al carrer Pascual Blasco, 1, i l'altre al carrer Cid, 4, de la ciutat d'Alacant. L'afectació a les Corts Valencianes del primer edifici fou acordada per Ordre de la Conselleria d'Economia i Hisenda, de 17 de novembre de 1993, i la del carrer Cid per Ordre de data 22 de juny de 1995.

D'una altra banda, en l'exercici 2007, mitjançant Resolució de data 28 de febrer, de la Sotssecretaria de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, es va acordar l'afectació a les Corts de l'immoble situat al carrer Sant Francesc, 47.

#### 6.6. Inversions immobiliàries

No n'hi ha.

#### 6.7. Immobilitzat intangible

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
2090	ALTRE IMMOB. INTANGIBLE	39.872,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13.015,91	26.856,63
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>39.872,54</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>13.015,91</b>	<b>26.856,63</b>

#### Apartats 6.8 a 6.13, 6.15, 6.17 i 6.19

De conformitat amb el PGCP 2010 aquests apartats no es desenvolupen perquè no tenen rellevància en aquesta institució.

#### 6.14. Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses

El principal recurs financer del Síndic de Greuges està constituït pels fons transferits per la Tresoreria de la Generalitat inclosos en les corresponents lleis anuals de pressupostos de la Generalitat. D'acord amb el que es disposa en la norma de reconeixement i valoració 18 del Pla general de comptabilitat pública, aquests fons han sigut considerats transferències, ja que estan destinats a finançar operacions o activitats no singularitzades.

#### 6.16. Informació sobre medi ambient

A més de mantindre les mesures d'estalvi i eficiència energètiques exigides pel Reial decret llei 14/2022, d'1 d'agost, per als edificis administratius, en les contractacions efectuades durant l'any 2023 s'han exigit els requisits següents:

- Contractes de subministrament d'equips i material informàtic:  
Tots els equips oferits hauran de complir els requisits de consum energètic indicats en la normativa vigent corresponent en la Unió Europea. Els equipaments hauran de disposar de funcions avançades d'estalvi energètic que garantisquen eficiència en el consum elèctric i el respecte pel medi ambient. Els adjudicataris hauran d'encarregar-se del cartonatge, suros, etc. i retirar-los a un punt net.
- Contracte de subministrament d'energia elèctrica:  
El 100% de l'energia subministrada serà certificada amb Garantia d'Origen Renovable.



### Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

- Contracte de subministrament de combustible:  
El combustible subministrat haurà de complir amb totes les especificacions de qualitat i refinació exigides per la normativa nacional o internacional aplicables.

- Contracte d'arrendament de vehicle:  
S'exigeix sistema híbrid actiu, amb normes específiques sobre etiquetes d'eficiència i d'emissió de gasos, com també l'ús d'il·luminació led.

D'altra banda, el mes de maig de 2023 es va signar l'adhesió específica al sistema dinàmic d'adquisició, SD 3/22CC, per a la contractació del servei de consultoria per a la redacció de projectes d'instal·lacions fotovoltaïques i la direcció d'obra amb la finalitat d'optimitzar la demanda energètica de l'edifici.

#### 6.18. Presentació per activitats del compte de resultat econòmic patrimonial

No és procedent desglossar-lo perquè la totalitat de la despesa correspon al programa "Drets fonamentals dels ciutadans" inclòs dins de la secció 25 -Síndic de Greuges- del Pressupost de la Generalitat.

#### 6.20. Operacions no pressupostàries de tresoreria

##### 1. Deutors

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GÈNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	CÀRRECS REALITZATS EN L'EXERCICI	TOTAL DEUTORS	ABONAMENTS REALITZATS EN L'EXERCICI	DEUTORS PENDENT COBRAMENT EL 31/12
4991 - 10900	ALTRES DEUTORS NO PRESSUPOSTARIS	0,73	0,00	262,52	263,25	263,25	0,00
<b>Total general</b>		<b>0,73</b>	<b>0,00</b>	<b>262,52</b>	<b>263,25</b>	<b>263,25</b>	<b>0,00</b>

##### 2. Creditors

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GÈNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	ABONAMENTS REALITZATS EN L'EXERCICI	TOTAL CREDITORS	CÀRRECS REALITZATS EN L'EXERCICI	CREDITORS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12
4751 - 20001	H.P. CREDITOR PER RETENCIONS PRACTICADES	234.263,41	0,00	826.276,22	1.060.539,63	812.373,51	248.166,12
4760 - 20030	SEGURETAT SOCIAL	9.895,56	0,00	121.247,44	131.143,00	120.867,37	10.275,63
4761 - 20050	MUFACE	201,68	0,00	1.447,04	1.648,72	1.442,00	206,72
5200 - 20200	DEUTE A C. T. AMB ENTITATS DE CRÈDIT	0,00	0,00	349.933,33	349.933,33	349.933,33	0,00
5600 - 20080	FIANCES REBUDES A C. T.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
<b>Total general</b>		<b>244.456,65</b>	<b>0,00</b>	<b>1.298.904,03</b>	<b>1.543.360,68</b>	<b>1.284.616,21</b>	<b>258.744,47</b>

3. No hi ha partides pendents d'aplicació.





## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 6.21. Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació

TIPUS DE CONTRACTE	PROCEDIMENTS OBERTS			PROCEDIMENT RESTRINGIT / SDA			PROCEDIMENT NEGOCIAT			DIÀLEG COMPETITIU	ADJUDICACIÓ DIRECTA	ACORDS MARC		TOTAL
	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL			CRITERI ÚNIC	TOTAL	
D'obres														
De subministrament		55.680,00	55.680,00		1.672,96 522,85 1.317,00 1.087,99 8.503,20 1.878,30 412,50 1.260,00 14.339,16 796,00 839,92	32.629,88						22.263,15 767,00 2.480,78 19.834,71 1.142,35	46.487,99	<b>134.797,87</b>
Patrimonials											2.776,86			<b>2.776,86</b>
De gestió de serveis públics														
De serveis														
De concessió d'obra pública														
De col·laboració entre el sector públic i el sector privat														
De caràcter administratiu especial														
Altres (PRIVATS)		3.012,50 3.392,73	6.405,23											<b>6.405,23</b>
<b>TOTAL</b>			<b>62.085,23</b>			<b>32.629,88</b>			<b>0,00</b>		<b>2.776,86</b>		<b>46.487,99</b>	<b>143.979,96</b>



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 6.22. Valors rebuts en depòsit

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DEPÒSITS REBUTS EN L'EXERCICI	TOTAL DEPÒSITS REBUTS	DEPÒSITS CANCEL·LATS	DEPÒSITS PENDENTS DEVOLUCIÓ EL 31 DE DESEMBRE
70800	DOCUMENTS OFERTS EN GARANTIA D'AJORNAMENT	6.236,33	0,00	0,00	6.236,33	0,00	6.236,33
<b>TOTAL</b>		<b>6.236,33</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.236,33</b>	<b>0,00</b>	<b>6.236,33</b>

## 6.23. Informació pressupostària

## 6.23.1. Pressupost corrent

## 1. De despeses

Capítol econòmic	Crèdits inicials	Modificacions	Crèdits definitius	Despeses compromeses	Obligacions reconegudes	Romanents	Pagaments realitzats	Obligacions pendents el 31/12
1.- DESPESES PERSONAL	3.739.130,00	503.859,58	4.242.989,58	3.566.295,00	3.566.295,00	676.694,58	3.514.729,50	51.565,50
2.- COMPRA BÉNS CORRENTS I DESPESES DE FUNCIONAMENT	430.760,00	222.809,93	653.569,93	271.090,70	267.577,62	385.992,31	253.414,84	14.162,78
3.- DESPESES FINANCERES	5.100,00	10.044,00	15.144,00	668,08	668,08	14.475,92	668,08	0,00
4.- TRANSFERÈNCIES CORRENTS	9.990,00	25.000,00	34.990,00	0,00	0,00	34.990,00	0,00	0,00
<b>TOTAL OPERACIONS CORRENTS</b>	<b>4.184.980,00</b>	<b>761.713,51</b>	<b>4.946.693,51</b>	<b>3.838.053,78</b>	<b>3.834.540,70</b>	<b>1.112.152,81</b>	<b>3.768.812,42</b>	<b>65.728,28</b>
6.- INVERSIONS REALS	33.670,00	112.525,67	146.195,67	37.557,59	37.557,59	108.638,08	19.244,05	18.313,54
<b>TOTAL OPERACIONS DE CAPITAL</b>	<b>33.670,00</b>	<b>112.525,67</b>	<b>146.195,67</b>	<b>37.557,59</b>	<b>37.557,59</b>	<b>108.638,08</b>	<b>19.244,05</b>	<b>18.313,54</b>
<b>TOTAL OPERAC. NO FINANCERES</b>	<b>4.218.650,00</b>	<b>874.239,18</b>	<b>5.092.889,18</b>	<b>3.875.611,37</b>	<b>3.872.098,29</b>	<b>1.220.790,89</b>	<b>3.788.056,47</b>	<b>84.041,82</b>
8.- ACTIUS FINANCERS	60,00	120,00	180,00	0,00	0,00	180,00	0,00	0,00
<b>TOTAL OPERAC. FINANCERES</b>	<b>60,00</b>	<b>120,00</b>	<b>180,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>180,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.218.710,00</b>	<b>874.359,18</b>	<b>5.093.069,18</b>	<b>3.875.611,37</b>	<b>3.872.098,29</b>	<b>1.220.970,89</b>	<b>3.788.056,47</b>	<b>84.041,82</b>



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 2. D'ingressos

CONCEPTE	MODIFICACIÓ DE PREVISIONS			DRETS RECONEGUTS TOTAL	NETA	CANCEL·LATS	PENDENTS EL 31/12
	PREVISIONS INICIALS	MODIFICACIONS	PREVISIONS DEFINITIVES				
3. Altres ingressos	0,00	0,00	0,00	1.609,74	199,16	0,00	1.410,58
4. Transferències corrents	4.218.710,00	18.240,00	4.236.950,00	4.236.950,00	3.801.592,49	0,00	435.357,51
<b>Total operacions corrents</b>	<b>4.218.710,00</b>	<b>18.240,00</b>	<b>4.236.950,00</b>	<b>4.238.559,74</b>	<b>3.801.791,65</b>	<b>0,00</b>	<b>436.768,09</b>
5. Interessos de depòsits	0,00	0,00	0,00	8.195,27	8.195,27	0,00	0,00
<b>Total operacions patrimonials</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8.195,27</b>	<b>8.195,27</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total operacions no financeres</b>	<b>4.218.710,00</b>	<b>18.240,00</b>	<b>4.236.950,00</b>	<b>4.246.755,01</b>	<b>3.809.986,92</b>	<b>0,00</b>	<b>436.768,09</b>
8. Actius financers	0,00	856.119,18	856.119,18	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total cap. 8 i 9</b>	<b>0,00</b>	<b>856.119,18</b>	<b>856.119,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total operacions financeres</b>	<b>0,00</b>	<b>856.119,18</b>	<b>856.119,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total general</b>	<b>4.218.710,00</b>	<b>874.359,18</b>	<b>5.093.069,18</b>	<b>4.246.755,01</b>	<b>3.809.986,92</b>	<b>0,00</b>	<b>436.768,09</b>

Els recursos financers del Síndic de Greuges són aquells que s'han consignat en les respectives lleis de pressupostos, als quals cal afegir, encara que en quanties reduïdes, els interessos abonats per entitats financeres i xicotetes indemnitzacions per sinistres assegurats.

Del total de drets pendents de cobrament corresponents a l'exercici 2023 —436.768,09—, s'hi constata que la pràctica totalitat d'aquests corresponen a transferències pendents de rebre per part del Consell de la Generalitat.

La Junta de Coordinació i Règim Interior de data 7 de març de 2023 va acordar la incorporació de romanents d'exercicis anteriors per un import total de 856.119,18 euros, una incorporació prevista en la Llei de pressupostos de la Generalitat per a 2023 i en la Llei del Síndic de Greuges.

Amb la finalitat de donar cobertura a l'increment retributiu adicional establert en l'Acord del Consell de Ministres de 3 d'octubre de 2023 (BOE núm. 238 de 05.10.23), mitjançant Acord del Consell de data 10 de novembre de 2023, es van autoritzar generacions de crèdit, en concret de 18.240,00 euros per a l'aplicació en el pressupost del Síndic de Greuges de l'increment retributiu previst en l'esmentat acord (0,5%), per la qual cosa per mitjà d'acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 14 de desembre de 2023, es va modificar el pressupost d'Ingressos en aquesta quantia.



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 3. Modificacions de crèdit

Partida pressupostària	Descripció	Crèdits extraordinaria.	Suplements crèdits	Ampliacions crèdit	Transferències de crèdit		Incorporac. Romanents crèdit	Crèdits generats Ingressos	Baixes per anul·lació	Ajustos per pròrroga	Total modificacions
					Positives	Negatives					
111 10002	Retrib. complement. alts càrrecs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.670,00	0,00	0,00	1.670,00
111 11001	Retribucions bàsiques personal eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	24.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-24.500,00
111 11002	Retrib. complement. pers. eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	29.000,00	0,00	12.580,00	0,00	0,00	-16.420,00
111 11099	Altres remuneracions personal eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	485.619,58	0,00	0,00	0,00	485.619,58
111 12001	Retribucions bàsiques funcionaris	0,00	0,00	0,00	24.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24.500,00
111 12101	Retribucions complementàries funcionaris	0,00	0,00	0,00	29.000,00	0,00	0,00	690,00	0,00	0,00	29.690,00
111 16001	Seguretat social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.300,00	0,00	0,00	3.300,00
111 20801	Arrendam. d'altre immob. material	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	301,91	0,00	0,00	0,00	301,91
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.548,64	0,00	0,00	0,00	1.548,64
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.818,19	0,00	0,00	0,00	2.818,19
111 22699	Altres despeses diverses	0,00	0,00	0,00	0,00	77.000,00	278.852,62	0,00	0,00	0,00	201.852,62
111 22701	Treballs realitz. per altres emp. Neteja i higiene	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.683,78	0,00	0,00	0,00	1.683,78
111 22707	Treballs realitz. per altres empr. Estudis i treballs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.604,79	0,00	0,00	0,00	14.604,79
111 35901	Altres despeses financeres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.044,00	0,00	0,00	0,00	10.044,00
111 48001	A famílies. Premis, beques i pens. a l'estudi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00
111 62302	Instal·lacions	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	0,00	0,00	0,00	72.000,00	0,00	31.895,67	0,00	0,00	0,00	103.895,67
111 62802	Altres immobilitzat material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.630,00	0,00	0,00	0,00	3.630,00
111 84101	Fiances i depòsits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00	0,00	0,00	0,00	120,00
		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>130.500,00</b>	<b>130.500,00</b>	<b>856.119,18</b>	<b>18.240,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>874.359,18</b>

S'ha de fer constar que la totalitat de la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2023 s'ha finançat mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria que hi havia el 31 de desembre de 2022.



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 4. Romanents de crèdit

ARTICLE	DESCRIPCIÓ	ROMANENTS COMPROMESOS		ROMANENTS NO COMPROMESOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES disp. add. 1a LP	NO INCORPORABLES
10	Alts càrrecs	0,00	0,00	57.257,28	0,00
11	Personal eventual	0,00	0,00	547.278,70	0,00
12	Funcionaris	0,00	0,00	29.517,86	0,00
15	Incentius al rendiment	0,00	0,00	7.431,37	0,00
16	Quotes, prestacions i despeses socials	0,00	0,00	35.209,37	0,00
20	Arrendaments i cànon	0,00	0,00	2.418,42	0,00
21	Reparacions, manteniment i conservació	0,00	0,00	23.243,12	0,00
22	Material, subministraments i altres	3.133,08	0,00	324.845,64	0,00
23	Indemnitzacions per raó del servei	0,00	0,00	24.192,05	0,00
24	Despeses de publicacions	0,00	0,00	8.160,00	0,00
35	Interessos i altres despeses financeres	0,00	0,00	14.475,92	0,00
48	A famílies i institucions sense finalitats de lucre	0,00	0,00	34.990,00	0,00
62	Inversions noves associades al funcionament	0,00	0,00	106.638,08	0,00
64	Despeses d'inversió científica i tècnica	0,00	0,00	2.000,00	0,00
84	Constitució de depòsits i fiances	0,00	0,00	180,00	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>3.133,08</b>	<b>0,00</b>	<b>1.217.837,81</b>	<b>0,00</b>

Els romanents de crèdit són crèdits pressupostaris que quan acaba l'exercici no han arribat a la fase de contracció de l'obligació.

Tal com s'ha esmentat en l'apartat 6.3, la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2024 conté un apartat quart en la disposició addicional primera que es refereix expressament a la incorporació de romanents del Síndic de Greuges i remet a l'article 89 de la Llei del Síndic, que estableix que els romanents de pressupostos anteriors s'incorporaran als mateixos capítols pressupostaris de l'exercici corrent, per la qual cosa ja no és procedent el reintegrament d'aquests.



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 6.23.2. Pressupostos tancats

- De despeses  
Exercici 2022

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL I ANUL·LACIONS	TOTAL OBLIGACIONS	PRESCRIPCIONS	PAGAMENTS REALITZATS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31 DE DESEMBRE
111 16001	Seguretat social	49.916,77	0,00	49.916,77	0,00	49.916,77	0,00
111 20801	Arrendam. d'altre immob. material	7.940,99	0,00	7.940,99	0,00	7.940,99	0,00
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	913,44	0,00	913,44	0,00	913,44	0,00
111 22001	Material d'oficina. Ordinari no inventariable	294,66	0,00	294,66	0,00	294,66	0,00
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	736,69	0,00	736,69	0,00	736,69	0,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	2.174,56	0,00	2.174,56	0,00	2.174,56	0,00
111 22104	Subministraments combustible	14,61	0,00	14,61	0,00	14,61	0,00
111 22199	Subministraments altres	217,78	0,00	217,78	0,00	217,78	0,00
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	390,98	0,00	390,98	0,00	390,98	0,00
111 22299	Comunicacions. Altres	151,25	0,00	151,25	0,00	151,25	0,00
111 22601	Despeses diverses. Atenc. Protocol·làries i repres.	4.356,00	-2.178,00	2.178,00	0,00	0,00	2.178,00
111 22701	Treballs realitz. per altres emp. Neteja i higiene	1.683,78	0,00	1.683,78	0,00	1.683,78	0,00
111 22702	Treballs realitz. per altres emp. Seguretat	4.106,74	0,00	4.106,74	0,00	4.106,74	0,00
111 22707	Treballs realitz. per altres emp. Estudis i treballs	5.860,79	0,00	5.860,79	0,00	5.860,79	0,00
111 22799	Altres estudis i treballs	748,32	0,00	748,32	0,00	748,32	0,00
111 23101	Locomoció	323,70	0,00	323,70	0,00	323,70	0,00
111 62601	Equips per a processos d'informació	-2.178,00	2.178,00	0,00	0,00	2.178,00	-2.178,00
<b>TOTAL ANY</b>		<b>77.653,06</b>	<b>0,00</b>	<b>77.653,06</b>	<b>0,00</b>	<b>77.653,06</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>77.653,06</b>	<b>0,00</b>	<b>77.653,06</b>	<b>0,00</b>	<b>77.653,06</b>	<b>0,00</b>

El 31 de desembre de 2023 no queden obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats.

- D'ingressos  
Exercici 2022

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	RECAPTACIÓ	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE
43100	Transferències corrents	644.016,66	0,00	0,00	0,00	644.016,66	0,00
<b>TOTAL ANY</b>		<b>644.016,66</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>644.016,66</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>644.016,66</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>644.016,66</b>	<b>0,00</b>

Al tancament de l'exercici 2023 no hi ha drets pendents de cobrament d'exercicis tancats.



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

**6.23.3. Compromisos de despeses a càrrec de pressupostos d'exercicis posteriors**

Aplicació pressupostària	Descripció	COMPROMISOS DE DESPESES ADQUIRITS A CÀRREC D'EXERCICIS POSTERIORIS			
		ANY 2024	ANY 2025	ANY 2026	ANY 2027
16205	Assegurances	3.012,50	3.012,50	3.012,50	3.012,50
20201	Arrend. edif. i altres construccions	3.360,00			
20401	Arrend. material de transport	18.077,40	18.077,40	18.077,40	18.077,40
20801	Arrend. altre immobilitzat material	8.410,58	693,88		
21302	Repara. i conserv. instal·lacions	1.999,07	372,98		
21901	Repara. i conserv. altre immob. material	381,15			
22101	Subministrament energia elèctrica	8.979,47			
22104	Subministrament combustible	8.000,00	4.666,67		
22201	Comunicacions. Telefòniques	6.140,56			
22202	Comun. postals i telegràfiques	13.000,00	9.000,00		
22402	Primes d'assegurances. Edificis	3.292,73	3.292,73	3.292,73	3.292,73
22701	Treballs. Neteja i higiene	8.996,20			
22702	Treballs. Seguretat	3.696,07			
22707	Treballs. Estudis i treballs	23.905,89	1.210,00	1.210,00	
22799	Altres estudis i treballs	1.494,64			
<b>TOTAL</b>		<b>112.746,26</b>	<b>40.326,16</b>	<b>25.592,63</b>	<b>24.382,63</b>

**6.23.4. Despeses amb finançament afectat**

No n'hi ha.



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

## 6.23.5. Romanent de tresoreria

Conceptes	2023		2022	
<b>1. (+) Fons líquids</b>	1.142.342,23	<b>1.142.342,23</b>		<b>539.759,63</b>
<b>2. (+) Drets pendents de cobrament</b>		<b>436.768,09</b>		<b>644.017,39</b>
(+) del pressupost corrent	436.768,09		644.016,66	
(+) dels pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	0,00		0,73	
(+) d'operacions comercials				
<b>3. (-) Obligacions pendents de pagament</b>		<b>342.786,29</b>		<b>322.109,71</b>
(+) del pressupost corrent	84.041,82		77.653,06	
(+) dels pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	258.744,47		244.456,65	
(+) d'operacions comercials				
<b>4. Partides pendents d'aplicació</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>
(-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
(+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
<b>I Romanent de tresoreria total (1+2-3+4)</b>		<b>1.236.324,03</b>		<b>861.667,31</b>
<b>II. Saldo de dubtós cobrament</b>		0,00		0,00
<b>III. Excés de finançament afectat</b>		0,00		0,00
<b>IV. Romanent de tresoreria no afectat = (I-II-III)</b>		<b>1.236.324,03</b>		<b>861.667,31</b>





## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

ACTA D'ARQUEIG METÀL·LIC				
PAGAMENTS			COBRAMENTS	
PRESSUPOSTARIS			PRESSUPOSTARIS	
Pressupost de despeses corrent		3.788.056,47	Pressupost d'ingressos corrents	3.809.986,92
Pressupost de despeses tancat		77.653,06	Pressupost d'ingressos tancats	644.016,66
D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA			D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA	
Creditors		2.569.603,83	Creditors	2.583.891,65
Deutors		350.567,99	Deutors	350.568,72
Partides pendents d'aplicació		20.006,93	Partides pendents d'aplicació	20.006,93
Moviments interns de tresoreria		2.307.470,55	Moviments interns de tresoreria	2.307.470,55
TOTAL PAGAMENTS		9.113.358,83	TOTAL COBRAMENTS	9.715.941,43
EXISTÈNCIES FINALS		1.142.342,23	EXISTÈNCIES INICIALS	539.759,63
TOTAL DÈBIT		10.255.701,06	TOTAL CRÈDIT	10.255.701,06
ESTAT DE LES EXISTÈNCIES DE TRESORERIA				
COMPTE	Existències inicials	Total ingressos	Total despeses	Existències finals
Caixa	420,24	7.743,25	7.486,50	676,99
Bancs i comptes operatius	537.335,50	4.454.158,74	3.852.948,25	1.138.545,99
Bancs i altres comptes	2.003,89	3.613.347,78	3.612.232,42	3.119,25
<b>TOTAL</b>	<b>539.759,63</b>	<b>8.075.249,77</b>	<b>7.472.667,17</b>	<b>1.142.342,23</b>

Els fons líquids que consten en la tresoreria del Síndic de Greuges el 31 de desembre de 2023 pujaven a 1.142.342,23 euros, dels quals 676,99 eren en metàl·lic i estaven en les dependències del Síndic, 1.138.545,99 en un compte d'una entitat bancària i 3.119,25 en un compte restringit de pagaments de la mateixa entitat bancària.



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

**6.23.6 Personal**

La composició de la plantilla i la relació de llocs de treball del Síndic de Greuges al tancament de l'exercici és la següent:

Alts càrrecs	Homes	Dones	Total
Síndic i adjunts	2	1	3

Plantilla	Homes	Dones	Total
Secretari general	1	0	1
Personal tècnic superior As.	9	8	17
Personal tècnic superior	2	2	4
Personal tècnic mitjà	0	2	2
Secretaria alts càrrecs	1	2	3
Personal administratiu	2	7	9
Personal subaltern	2	0	2
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>38</b>

Total llocs de treball	Número
Ocupats	38
Vacants	1
<b>Total</b>	<b>39</b>

Les retribucions abonades a càrrec de les obligacions reconegudes en aquest exercici s'arreglen en la liquidació del pressupost de despeses del punt 5.1 de la "Memòria".



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

**24. Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris****1. FINANCERS I PATRIMONIALS**

a) LIQUIDESA IMMEDIATA=	$\frac{1.142.342,23}{370.745,41} = 308,12\%$	Fons líquids/ Passiu corrent
b) LIQUIDESA A CURT TERMINI=	$\frac{1.579.110,32}{370.745,41} = 425,93\%$	(Fons líquids + Drets pendents cobrament)/ Passiu corrent
c) LIQUIDESA GENERAL=	$\frac{1.608.894,61}{370.745,41} = 433,96\%$	Actiu corrent/ Passiu corrent
d) ENDEUTAMENT PER HABITANT=	$\frac{370.745,41}{5.216.195} = 0,07 \text{ €/h.}$	Passiu corrent + Passiu no corrent/ Nre. habitants
e) ENDEUTAMENT=	$\frac{370.745,41}{6.870.226,33} = 5,40\%$	Passiu corrent + Passiu no corrent/ Passiu corrent + Passiu no corrent + Patrimoni net
f) RELACIÓ D'ENDEUTAMENT=	$\frac{370.745,41}{0,00} = 0,00\%$	Passiu corrent/ Passiu no corrent
g) CASH-FLOW =	$\frac{370.745,41}{624.004,65} = 59,41\%$	Passiu no corrent + Passiu corrent/ Fluxos nets de gestió
h) PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT A CREDITORS COMERCIALS	$\frac{3.418.654,06}{303.700,39} = 11,26$	Nombre dies període de pagament x Import pagament /Import pagament
i) PERÍODE MITJÀ DE COBRAMENT	$\frac{28.211,60}{1.609,74} = 17,53$	Sumatori de nombre dies període de cobrament x Import de cobrament /Sumatori import de cobrament

**j) RÀTIOS DEL COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL**

1) Estructura dels ingressos  
Ingressos de gestió ordinària (IGOR)

<b>ING. TRIB/IGOR</b>	<b>TRANFS/IGOR</b>	<b>VN I PSS / IGOR</b>	<b>Resta IGOR /IGOR</b>
$\frac{0,00}{4.238.559,74} = 0,00\%$	$\frac{4.236.950,00}{4.238.559,74} = 99,96\%$	$\frac{0,00}{4.238.559,74} = 0,00\%$	$\frac{1.609,74}{4.238.559,74} = 0,04\%$



## Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

2) Estructura de les despeses  
Despeses de gestió ordinària (GGOR)

<b>G. PERS. /GGOR</b>	<b>TRANS/GGOR</b>	<b>APROV/GGOR</b>	<b>Resto GGOR /GGOR</b>
$\frac{3.567.827,07}{4.009.051,81} = 88,99\%$	$\frac{0,00}{4.009.051,81} = 0,00\%$	$\frac{0,00}{4.009.051,81} = 0,00\%$	$\frac{441.224,74}{4.009.051,81} = 11,01\%$

## 3) Cobertura de les despeses corrents

$\frac{4.009.051,81}{4.238.559,74} = 94,59\%$	Despeses de gestió ordinària (ggor) / Ingressos de gestió ordinària (igor)
---	---

## 2. INDICADORS PRESSUPOSTARIS

## a) Del pressupost de despeses corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PPT. DE DESPESES =	$\frac{3.872.098,29}{5.093.069,18} = 76,03\%$	Total obligacions reconegudes netes / Crèdits totals
------------------------------------	---	---

El percentatge d'execució del pressupost sobre els crèdits inicials ha sigut del 91,78%

2) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{3.788.056,47}{3.872.098,29} = 97,83\%$	Pagaments realitzats / Total obligacions reconegudes netes
3) DESPESA PER HABITANTS =	$\frac{3.872.098,29}{5.216.195} = 0,74 \text{ €/h.}$	Total obligacions reconegudes netes / Nre. habitants
4) INVERSIÓ PER HABITANT =	$\frac{37.557,59}{5.216.195} = 0,01 \text{ €/h.}$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Nre. habitants
5) ESFORÇ INVERSOR =	$\frac{37.557,59}{3.872.098,29} = 0,97\%$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Total obligacions reconegudes netes

## b) Del pressupost d'ingressos corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PPT. D'INGRESSOS =	$\frac{4.246.755,01}{5.093.069,18} = 83,38\%$	Drets reconeguts nets / Previsions definitives
------------------------------------	---	---



### Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{3.809.986,92}{4.246.755,01} = 89,72\%$	Recaptació neta / Drets reconeguts nets
3) SUPERÀVIT (o DÈFICIT) PER HABITANT =	$\frac{395.851,13}{5.216.195} = 0,08 \text{ €/h.}$	Resultat pressupostari ajustat Nre. habitants
De pressupostos tancats		
1) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{77.653,06}{77.653,06} = 100,00\%$	Pagaments/ S.I. Obligacions (+ - Modfs. i anul.)
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{644.016,66}{644.016,66} = 100,00\%$	Cobrament/ S.I. Drets (+ - Modfs. i anul.)

#### 6.25. Informació sobre el període mitjà de pagament i període mitjà de cobrament

El **període mitjà de pagament** reflecteix el temps mitjà que el Síndic de Greuges tarda a pagar als seus creditors en execució del seu pressupost, aquesta ràtio és la relació entre obligacions pendents de pagament i obligacions reconegudes netes multiplicat per 365.

En el Síndic aquesta ràtio durant l'exercici 2023 és de  $(84.041,82/3.872.098,29) \times 365 = 7,92$  dies.

El **període mitjà de cobrament** reflecteix el nombre de dies de mitjana que tarda el Síndic a cobrar els seus ingressos, aquesta ràtio és la relació entre drets pendents de cobrament i drets reconeguts nets multiplicat per 365.

En el Síndic aquesta ràtio durant l'exercici 2023 és de  $(84.041,82/3.872.098,29) \times 365 = 7,92$  dies.

#### 6.26 i 6.27

No consten dades sobre això en la institució

#### 6.28. Fets posteriors al tancament

Les bases d'execució del pressupost del Síndic de Greuges per a l'exercici 2024, que preveu el tancament del 2023, s'han publicat en el *Butlletí oficial de les Corts Valencianes* del dia 9 de febrer de 2024.

Com s'ha indicat en apartats anteriors, queden pendents d'incorporació a l'exercici 2024 els romanents d'exercici 2023, d'acord amb el que es disposa en el punt quart de la disposició addicional primera de la Llei 8/2023, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat.



### Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2023

Actualment, s'està duent a terme el control financer permanent corresponent a l'exercici 2023, el Pla anual del qual va ser aprovat per la Mesa de les Corts el dia 10 de gener de 2023 (Acord 2757/X).

El present compte anual es remetrà a les Corts Valencianes i al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana als efectes corresponents.

El secretari general

JOSE CARLOS|  
GINER|ESQUERDO

La cap de l'Àrea Econòmica

MARIA JOSE|  
CUVERTORET|IGLESIAS  
2024.03.11 12:34:39  
+01'00'

Aquest compte anual ha sigut aprovat per la Junta de Coordinació i Règim Interior de la institució, en la sessió celebrada el 11 de març de 2024.